

**EVALUASI DAN PERBAIKAN PROSES BISNIS DENGAN  
BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT (BPI), ROOT CAUSE  
ANALYSIS (RCA) DAN QUALITY EVALUATION FACTOR (QEF)  
PADA LAYANAN JASA UNTUK PELANGGAN  
(STUDI KASUS: KANTOR JASA PENILAI PUBLIK (KJPP)  
ADITYA ISKANDAR DAN REKAN)**

**SKRIPSI**

Untuk memenuhi sebagian persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Komputer

Disusun oleh:  
Istania Salma  
NIM: 145150401111008



PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
JURUSAN SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
MALANG  
2018

## PERSETUJUAN

EVALUASI DAN PERBAIKAN PROSES BISNIS DENGAN BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT (BPI), ROOT CAUSE ANALYSIS (RCA) DAN QUALITY EVALUATION FACTOR (QEF) PADA LAYANAN JASA UNTUK PELANGGAN (STUDI KASUS: KANTOR JASA PENILAI PUBLIK (KJPP) ADITYA ISKANDAR DAN REKAN)

### SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Komputer

Disusun Oleh :

Istania Salma

NIM: 14515040111108

Skripsi ini telah diuji dan dinyatakan lulus pada

04 Juli 2018

Telah diperiksa dan disetujui oleh :

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Nanang Yudi Setiawan, S.T., M.Kom.

NIP: 19760619 200604 1 001

Ismiarta Aknuranda, S.T., M.Sc., Ph.D

NIK: 201006 7407 19 1 001

Mengetahui

Ketua Jurusan Sistem Informasi

Dr. Eng., Herman Tolle, S.T, M.T.

NIP: 19740823 200012 1 001

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (sarjana) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 27 Mei 2018

Istania Salma

NIM : 145150401111008



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Evaluasi dan Perbaikan Proses Bisnis dengan Business Process Improvement (BPI), Root Cause Analysis (RCA) dan Quality Evaluation Factor (QEF) pada Layanan Jasa untuk Pelanggan (Studi Kasus: Kantor Pelayanan Jasa Penilaian Publik (KJPP) Aditya Iskandar dan Rekan)”.

Penulisan skripsi ini digunakan bagi penulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana komputer pada Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya. Dalam pengerjaan skripsi ini penulis mendapatkan banyak pengalaman dan ilmu pengetahuan baru yang tidak diajarkan pada saat perkuliahan.

Dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari berbagai bantuan, bimbingan, dukungan serta motivasi dari berbagai pihak. Dengan anugerah Allah SWT dan dukungan dari beberapa pihak, penulis dapat melewati masa-masa sulit mengerjakan skripsi dan dapat menyelesaikan skripsi sesuai dengan target yang ditetapkan oleh penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Nanang Yudi Setiawan, S.T., M.Kom. selaku dosen pembimbing satu dan juga Bapak Ismiarta Aknuranda, S.T., M.Sc., Ph.d. selaku dosen pembimbing dua yang telah banyak membimbing, memberi pengarahan, saran, motivasi dan do’a untuk penyelesaian skripsi ini
2. Bapak Dr. Eng., Herman Tolle, S.T., M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Universitas Brawijaya.
3. Bapak Suprpto, S.T., M.T. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Brawijaya.
4. Bapak Aditya Rachmadi, S.ST., M.TI selaku dosen penasihat akademik yang telah membimbing penulis dari awal perkuliahan sampai akhir perkuliahan, segenap Bapak dan Ibu dosen serta karyawan yang telah mendidik dan membantu penulis selama menempuh pendidikan di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya.
5. Bapak Darto Jonet selaku kepala cabang KJPP Aditya Iskandar dan Rekan yang telah memberikan kesempatan dan waktunya kepada penulis untuk melakukan penelitian
6. Bapak Edy Subianto dan seluruh pegawai KJPP Aditya Iskandar dan Rekan yang telah memberikan kesempatan dan waktunya untuk membantu penulis melakukan penelitian
7. Kedua orang tua penulis yaitu Bapak Purwoko Edy Sutrisno dan Ibu Ida Muslikah yang selalu memotivasi, menyemangati dan mendoakan penulis serta memberikan dukungan dalam bentuk moril maupun materiil demi kelancaran skripsi penulis.

8. Muhammad Adiwijaya selaku teman dekat penulis yang selalu memberikan motivasi dan semangat kepada penulis, menemani disaat susah dan senang, selalu ada ketika penulis membutuhkan bantuan dalam melakukan penelitian ini, selalu membuat penulis tetap maju dan menjadi lebih baik
9. Sahabat "UNKNOWN" yang selalu ada bersama penulis, memberikan semangat, pelajaran hidup dan selalu membuat penulis menjadi yang lebih baik, selalu ada bersama penulis saat susah dan senang. Kepada Desy Miladiana, Anita Dwi Puspitasari, Brenda Fitria Maharani, Larissa Novianti dan Liliandara Wahyu Imami penulis mengucapkan terima kasih.
10. Sahabat "Cinta Yang Hakiki" yang selalu ada bersama penulis, memberikan hiburan dan semangat disaat penulis merasa kesulitan dalam pengerjaan skripsi. Kepada Desy Miladiana, Natasha Syahirsah dan Dimas Hariyanto Sudarpi, penulis mengucapkan terima kasih.
11. Sahabat "Batu Family" yang selalu menemani penulis disaat senang maupun susah, selalu membuat penulis tersenyum dan selalu memberikan saran dan semangat kepada penulis. Kepada Nikitaditya, Yolanda Efionita, Liliandara Wahyu Imami, Fitri, Galuh Sasanti penulis mengucapkan terima kasih
12. Sahabat "Go Internasional" yang selalu memacu penulis untuk terus maju dan tidak mudah menyerah, memberikan hiburan ketika penulis penat saat mengerjakan skripsi. Kepada Muhammad Adiwijaya, Annisa Amalia dan Fali Gozi Febrian penulis mengucapkan terima kasih.
13. Sahabat "Semangat Skripsi" yang selalu mengingatkan penulis untuk menyelesaikan skripsi, berbagi ilmu pengetahuan dan selalu memberi semangat kepada penulis. Kepada Febiko Ramadina, Higam Syamsul, Dinda Agnes, Bayu Andika, dan Desy Miladiana
14. Sahabat "KZL" yang selalu menyemangati dan menghibur penulis. Terima kasih kepada Aziz, Lariza, Lili, Brenda, Yudis, Anita, Indra, Desy, Ary, Danny, Faisyal, Fandy, Aldi, Riskinov, Prana penulis mengucapkan terima kasih
15. Sahabat "Anti Wacana Squad" yang selalu memotivasi dan memberikan semangat untuk penulis. Terima kasih kepada Delia Muliawati, Dwi Ambar Rukmi, Elsa Arlina, Fahmi Andrean, Rahmadhani Atika, Otik Puspa, Riska, Riza Yeria, Bayu, Alfid, Megalita, Ananta, Aryad, Dimas, Ferd, Laily, Oktavia, Novi, Nurma, Silvia, Alfid, Farida, Bima, Luthfiano, Hilmi, Jehan, Ega, Eka
16. Sahabat Savira Fahrurisa, Azizah Zuhroh, Dony Febrian, Stefanus Eka, Adi Suprianto, Yordan, Candra, Luthfan, Dedy, Hilal, Mia, Winda, fatuh, Jawara yang telah memberikan semangat kepada penulis.
17. Sahabat "Keluarga DPM dan keluarga BCC" yang memberikan semangat dan motivasi di setiap saat kepada penulis yang namanya tidak bisa penulis sebutkan satu persatu penulis mengucapkan terimakasih.
18. Dan seluruh teman-teman yang memberikan dukungan, motivasi dan

bantuan penulis yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, penulis mengucapkan terima kasih

Malang, 27 Mei 2018

Penulis  
Istania10@gmail.com



## ABSTRAK

**Nama Istania Salma, EVALUASI DAN PERBAIKAN PROSES BISNIS DENGAN BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT (BPI), ROOT CAUSE ANALYSIS (RCA) DAN QUALITY EVALUATION FACTOR (QEF) PADA LAYANAN JASA UNTUK PELANGGAN (STUDI KASUS : KANTOR JASA PENILAI PUBLIK (KJPP) ADITYA ISKANDAR DAN REKAN)**

**Dosen Pembimbing : Nanang Yudi Setiawan, S.T., M.Kom dan Ismiarta Aknuranda, S.T., M.Sc., Ph.D**

KJPP Aditya Iskandar dan Rekan merupakan sebuah badan usaha yang bergerak pada bidang Jasa Penilai. KJPP Aditya Iskandar dan Rekan menyediakan beberapa layanan jasa penilaian dan konsultasi yang prosesnya dimulai dari penerimaan pesanan dari klien, perincian kebutuhan penilaian objek pesanan klien sampai dengan pengiriman laporan ke klien. Dalam menjalankan proses bisnis yang ada, terdapat beberapa aktivitas yang tidak sesuai target sehingga menghambat aktivitas perusahaan. Oleh karena itu perlu adanya evaluasi dan perbaikan proses bisnis. Langkah yang dilakukan untuk mengevaluasi dan memperbaiki proses bisnis yang berjalan saat ini yaitu dengan mengidentifikasi proses bisnis utama dan pendukung menggunakan *Value Shop Anaysis*, lalu melakukan pemodelan menggunakan *Business Process Model and Notation* (BPMN), kemudian memetakan *quality factor* dan menentukan target serta kalkulasi sesuai dengan rumus yang ada pada metode QEF (*Quality Evaluation Framework*). Setelah *quality factor* dan target perusahaan didapatkan dengan metode QEF, maka akan dicari akar permasalahannya menggunakan metode *Root Cause Analysis* dengan teknik *Fishbone Analysis*. Selanjutnya digunakan metode BPI (*Business Process Improvement*) untuk mendapatkan rekomendasi proses bisnis perbaikan yang harapannya dapat digunakan perusahaan memperbaiki proses bisnis yang telah ada sebelumnya. Berdasarkan hasil simulasi yang dilakukan pada proses bisnis Penerimaan Pesanan dari Klien, jika rekomendasi dijalankan akan meningkatkan kinerja perusahaan hingga 92,68 %.

**Kata kunci:** *quality evaluation framework (qef), quality factor, business process model and notation (bpmn), fishbone analysis, business process improvement (bpi), streamlining, simulasi proses bisnis*



## ABSTRACT

*KJPP Aditya Iskandar and Rekan is a business entity engaged in the field of Appraisal Services. KJPP Aditya Iskandar and Partners provide several valuation and consultancy services whose process begins with the acceptance of orders from clients, needs of client order object valuation up to delivery of reports to clients. In running the existing business process, there are some activities that do not fit the target so that hamper the company's activities. Therefore the need for evaluation and improvement of business processes. Steps taken to evaluate and improve current business processes are to identify the main business processes and supporters using Value Shop Anaysis, then modeling using Business Process Model and Notation (BPMN), then mapping the quality factor and determining the targets and calculations according to the formula that exists on the QEF (Quality Evaluation Framework) method. After the quality factor and company target is obtained by QEF method, it will search the root of the problem using Root Cause Analysis method with Fishbone Analysis technique. Furthermore, BPI (Business Process Improvement) method is used to get business process improvement recommendation which hope can be used by company to improve existing business process before. Based on the results of simulations conducted improvements to the business process Implementation of Assessment Objects to the Field has increased by 92,68 so that if the process is improved will greatly affect the company activity.*

**Keyword:** *quality evaluation framework (qef), quality factor, business proses model and notation (bpmn), fishbone analysis, business process improvement (bpi), streamlining, business process simulation.*



## DAFTAR ISI

PERSETUJUAN .....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar belakang .....	1
1.2 Rumusan masalah .....	3
1.3 Tujuan .....	3
1.4 Manfaat .....	3
1.5 Batasan masalah .....	3
1.6 Sistematika pembahasan .....	3
BAB 2 LANDASAN KEPUSTAKAAN .....	6
2.1 Kajian Pustaka .....	6
2.2 Gambaran Organisasi .....	7
2.2.1 Profil Perusahaan .....	7
2.3 Proses Bisnis .....	7
2.3.1 Pengertian Proses Bisnis .....	7
2.3.2 Pengertian Permodelan Proses bisnis .....	8
2.4 <i>Value Shop Analysis</i> .....	8
2.5 <i>Business Process Modeling</i> .....	10
2.5.1 Elemen <i>Business Process Model Notation (BPMN)</i> .....	10
2.6 <i>Quality Evaluation Framework (QEF)</i> .....	13
2.6.1 Pengukuran Kualitas Proses Bisnis .....	14
2.7 <i>Root Cause Analysis</i> .....	18
2.7.1 Fishbone Analysis .....	18
2.8 Business Process Improvement (BPI) .....	19

2.8.1 Teknik Perbaikan BPI .....	19
2.8.2 Fase dalam Business Process Improvement .....	21
2.9 Bizagi Modeler.....	22
2.10 Bonitasoft .....	22
<b>BAB 3 METODOLOGI.....</b>	<b>23</b>
3.1 Studi Literatur .....	24
3.2 Menganalisis Proses Utama dan Pendukung.....	24
3.2.1 Pengumpulan data .....	24
3.2.2 Validasi data .....	25
3.3 Pemodelan Proses Bisnis Menggunakan BPMN .....	25
3.4 Melakukan Evaluasi Proses Bisnis Menggunakan QEF .....	25
3.4.1 Pengumpulan data .....	26
3.4.2 Validasi data .....	26
3.5 Melakukan Analisis akar masalah dengan <i>Fishbone Analysis</i> .....	26
3.5.1 Pengumpulan data .....	27
3.5.2 Validasi data .....	27
3.6 Melakukan Rekomendasi Perbaikan Proses Bisnis .....	28
3.7 Melakukan Simulasi Proses Bisnis.....	28
3.8 Menarik Kesimpulan dan Saran .....	29
3.9 Jadwal Penelitian.....	29
<b>BAB 4 PEMODELAN DAN EVALUASI PROSES BISNIS SAAT INI.....</b>	<b>30</b>
4.1 Pengumpulan Data.....	30
4.2 Identifikasi Proses Bisnis .....	30
4.2.1 Analisis Value Shop.....	30
4.3 Pemodelan Proses Bisnis Saat Ini.....	36
4.3.1 Penerimaan Pesanan dari Klien.....	36
4.3.2 Perincian Kebutuhan Penilaian Objek Pesanan Klien.....	38
4.3.3 Pemilihan Surveyor (penilai pelaksana) .....	39
4.3.4 Pelaksanaan Penilaian Objek ke Lapangan .....	40
4.3.5 Pengecekan Kesesuaian Olahan Data .....	41
4.3.6 Pengiriman Laporan ke Klien.....	42
4.4 Evaluasi Proses Bisnis Menggunakan QEF .....	56

4.4.1 Dimensi Quality Faktor .....	56
4.4.2 Pemetaan <i>Quality Factor</i> Pada Setiap Model Proses Bisnis..	58
4.4.3 Identifikasi Target dan Kalkulasi Metrik .....	60
4.4.4 Identifikasi Quality Factor .....	79
4.5 Evaluasi Menggunakan RCA (Root Cause Analysis) .....	80
4.5.1 Analisis faktor kode Q3.....	81
4.5.2 Analisis faktor kode Q5.....	83
4.5.3 Analisis faktor kode Q14.....	84
4.5.4 Analisis faktor kode Q20.....	85
4.5.5 Hasil dari Akar Permasalahan.....	87
BAB 5 PERBAIKAN PROSES BISNIS .....	88
5.1 Analisis Aktivitas.....	88
5.1.1 Analisis Aktivitas pada Proses Bisnis Penerimaan Pesanan dari Klien.....	88
5.1.2 Analisis Aktivitas pada Proses Bisnis Perincian Kebutuhan Penilaian Objek ke Klien.....	90
5.1.3 Analisis Aktivitas pada Proses Bisnis Pemilihan Surveyor .....	91
5.1.4 Analisis Aktivitas pada Proses Bisnis Pelaksanaan Penilaian Objek ke Lapangan .....	92
5.1.5 Analisis Aktivitas pada Proses Bisnis Pengecekan Kesesuaian Olahan Data.....	94
5.1.6 Analisis Aktivitas pada Proses Bisnis Pengiriman Laporan ke Klien.....	95
5.2 Rancangan Perbaikan Proses Bisnis .....	96
5.3 Perbaikan Proses Bisnis.....	96
5.4 Pemodelan Proses Bisnis Perbaikan ( <i>To Be</i> ) .....	106
5.4.1 Proses Bisnis Perbaikan ( <i>To BE</i> ) Penerimaan Pesanan dari Klien .....	106
5.4.2 Proses Bisnis Perbaikan ( <i>To BE</i> ) Penilaian Objek ke Lapangan .....	108
5.4.3 Proses Bisnis Perbaikan ( <i>To BE</i> ) untuk Pengiriman Laporan kepada Klien .....	110
BAB 6 SIMULASI PROSES BISNIS .....	122
6.1 Hasil Simulasi Proses Bisnis Penerimaan Pesanan dari Klien.....	122

6.1.1 Hasil Simulasi Proses Bisnis Penerimaan Pesanan dari Klien (As Is) .....	122
6.1.2 Hasil Simulasi Proses Bisnis Penerimaan Pesanan dari Klien (To Be) .....	123
6.1.3 Perbandingan Simulasi pada Proses Bisnis Penerimaan Pesanan dari Klien .....	125
6.2 Hasil Simulasi Proses Bisnis Pelaksanaan Penilaian Objek ke Lapangan.....	126
6.2.1 Hasil Simulasi Proses Bisnis Pelaksanaan Penilaian Objek ke Lapangan (As Is) .....	126
6.2.2 Hasil Simulasi Proses Bisnis Pelaksanaan Penilaian Objek ke Lapangan (To Be).....	127
6.2.3 Perbandingan Simulasi pada Proses Bisnis Pelaksanaan Penilaian Objek ke Lapangan (To Be).....	129
6.3 Hasil Simulasi Proses Bisnis Pengiriman Laporan ke Klien.....	129
6.3.1 Hasil Simulasi Proses Bisnis Pengiriman Laporan ke Klien (As Is) .....	129
6.3.2 Hasil Simulasi Proses Bisnis Pengiriman Laporan ke Klien (To Be) .....	130
6.3.3 Perbandingan Simulasi pada Proses Bisnis Pengiriman Laporan ke Klien .....	132
BAB 7 KESIMPULAN DAN SARAN.....	140
7.1 Kesimpulan .....	140
7.2 Saran.....	141
DAFTAR PUSTAKA .....	142
LAMPIRAN A KISI – KISI INSTRUMEN PENELITIAN.....	144
LAMPIRAN B DAFTAR PERTANYAAN PENELITIAN .....	147
LAMPIRAN C HASIL WAWANCARA .....	148
LAMPIRAN D LEMBAR VALIDASI HASIL PENELITIAN LEMBAR VALIDASI HASIL PENELITIAN.....	171
LAMPIRAN E HASIL SIMULASI PROSES BISNIS TIME ANALYSIS .....	184

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 <i>Quality Dimension</i> dan <i>Quality Factor</i> .....	14
Tabel 4. 1 Deskripsi Task Proses Bisnis Penerimaan Pesanan dari Klien.....	48
Tabel 4. 2 Deskripsi Task Proses Bisnis Perincian Kebutuhan Penilaian Objek Pesanan Klien .....	50
Tabel 4. 3 Deskripsi Task Proses Bisnis Pemilihan Surveyor .....	51
Tabel 4. 4 deskripsi Task Proses Bisnis Pelaksanaan Penilaian Objek ke Lapangan .....	52
Tabel 4. 5 Deskripsi Task Proses Bisnis Pengecekan Kesesuaian Olahan Data	54
Tabel 4. 6 Deskripsi Task Proses Bisnis Pengiriman Laporan ke Klien.....	55
Tabel 4. 7 <i>Quality Factors</i> Proses Bisnis Penerimaan Pesanan dari Klien .....	56
Tabel 4. 8 <i>Quality Factors</i> Proses Bisnis Perincian Kebutuhan Penilaian Objek Pesanan Klien .....	57
Tabel 4. 9 <i>Quality Factors</i> Proses Bisnis Pemilihan Surveyor .....	57
Tabel 4. 10 <i>Quality Factors</i> Proses Bisnis Pelaksanaan Penilaian Objek ke Lapangan .....	57
Tabel 4. 11 <i>Quality Factors</i> Proses Bisnis Pengecekan Kesesuaian Olahan Data .....	58
Tabel 4. 12 <i>Quality Factors</i> Proses Bisnis Pengiriman Laporan ke Klien .....	58
Tabel 4. 13 Hasil perhitungan <i>quality factors</i> .....	67
Tabel 4. 14 Data pengecekan kelengkapan dokumen .....	71
Tabel 4. 15 Data durasi penentuan harga penilaian objek .....	71
Tabel 4. 16 Data durasi perbaikan kesalahan pada saat penentuan harga ....	72
Tabel 4. 17 Data durasi persiapan dokumen untuk keperluan inspeksi .....	73
Tabel 4. 18 Data durasi pengidentifikasian dan pengecekan berkas.....	74
Tabel 4. 19 Data durasi perincian tugas yang dilakukan oleh Supervisi .....	74
Tabel 4. 20 Data durasi turun ke lapangan untuk melakukan inspeksi dan observasi kepada objek penilaian (pesanan berat).....	75
Tabel 4. 21 Data durasi untuk pengolahan dan penganalisaan hasil inspeksi	76
Tabel 4. 22 Data durasi perbaikan kesalahan pada saat pengolahan dan penganalisaan.....	77
Tabel 4. 23 Data durasi untuk perevisian dokumen .....	77
Tabel 4. 24 Data durasi untuk perevisian dokumen .....	78

Tabel 4. 25 Data durasi pengarsipan dokumen.....	79
Tabel 4. 26 Identifikasi <i>Quality Factor</i> .....	80
Tabel 5. 1 Analisis Aktivitas pada Proses Bisnis Penerimaan Pesanan dari Klien .....	88
Tabel 5. 2 Analisis Aktivitas pada Proses Bisnis Perincian Kebutuhan Penilaian Objek ke Klien.....	90
Tabel 5. 3 Analisis Aktivitas pada Proses Bisnis Pemilihan Surveyor .....	91
Tabel 5. 4 Analisis Aktivitas pada Proses Bisnis Pelaksanaan Penilaian Objek ke Lapangan .....	92
Tabel 5. 5 Analisis Aktivitas pada Proses Bisnis Pengecekan Kesesuaian Olahan Data .....	94
Tabel 5. 6 Analisis Aktivitas pada Proses Bisnis Pengiriman Laporan ke Klien	95
Tabel 5. 7 Rancangan Perbaikan Proses Bisnis.....	97
Tabel 5. 8 Perbaikan Proses Bisnis Penerimaan Pesanan dari Klien .....	101
Tabel 5. 9 Perbaikan Proses Bisnis Pelaksanaan Penilaian Objek ke Lapangan .....	103
Tabel 5. 10 Pengiriman Laporan ke Klien .....	104
Tabel 5. 11 Deskripsi Rekomendasi Proses Bisnis Penerimaan Pesanan dari Klien ( <i>To Be</i> ).....	106
Tabel 5. 12 Identifikasi Aktor Rekomendasi Proses Bisnis Penerimaan Pesanan dari Klien ( <i>To Be</i> ) .....	107
Tabel 5. 13 Deskripsi Rekomendasi Proses Bisnis Penilaian Objek ke Lapangan ( <i>To Be</i> ) .....	108
Tabel 5. 14 Identifikasi Aktor Rekomendasi Proses Bisnis Penerimaan Pesanan dari Klien ( <i>To Be</i> ) .....	109
Tabel 5. 15 Deskripsi Rekomendasi Proses Bisnis Penilaian Objek ke Lapangan ( <i>To Be</i> ) .....	110
Tabel 5. 16 Indetifikasi Aktor Rekomendasi Proses Bisnis Penerimaan Pesanan dari Klien ( <i>To Be</i> ) .....	111
Tabel 5. 17 Deskripsi Task Proses Bisnis untuk Penerimaan Pesanan dari Klien ( <i>To Be</i> ) .....	115
Tabel 5. 18 Deskripsi Task Proses Bisnis Perbaikan Penilaian Objek ke Lapangan .....	118
Tabel 5. 19 Deskripsi Task Proses Bisnis Perbaikan Pengiriman Laporan kepada Klien .....	120

Tabel 6. 1 Hasil Simulasi Validasi Proses Bisnis Penerimaan Pesanan dari Klien (As Is) .....	122
Tabel 6. 2 Simulasi <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis Penerimaan Pesanan dari Klien (As Is) .....	123
Tabel 6. 3 Hasil Simulasi Validasi Proses Bisnis Penerimaan Pesanan dari Klien (To Be).....	123
Tabel 6. 4 Simulasi <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis Penerimaan Pesanan dari Klien (As Is) .....	125
Tabel 6. 5 Perbandingan Hasil Simulasi Time Analysis .....	125
Tabel 6. 6 Simulasi <i>Process Validation</i> Proses Bisnis Pelaksanaan Penilaian Objek ke Lapangan (As Is).....	126
Tabel 6. 7 Simulasi <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis Pelaksanaan Penilaian Objek ke Lapangan (As Is).....	127
Tabel 6. 8 Simulasi <i>Process Validation</i> Proses Bisnis Pelaksanaan Penilaian Objek ke Lapangan (To Be) .....	127
Tabel 6. 9 Simulasi <i>Process Validation</i> Proses Bisnis Penerimaan Pesanan dari Klien (As Is) .....	128
Tabel 6. 10 Perbandingan Hasil Simulasi Time Analysis .....	129
Tabel 6. 11 Simulasi <i>Process Validation</i> Proses Bisnis Pengiriman laporan ke Klien .....	129
Tabel 6. 12 Simulasi <i>Process Time Analysis</i> Proses Bisnis Pengiriman Laporan ke Klien (As Is) .....	130
Tabel 6. 13 Simulasi <i>Process Validation</i> Proses Bisnis Pengiriman laporan ke Klien .....	131
Tabel 6. 14 Simulasi <i>Process Time Analysis</i> Proses Bisnis Pengiriman Laporan ke Klien (As Is) .....	132
Tabel 6. 15 Perbandingan Hasil Simulasi Time Analysis .....	132



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Pemetaan <i>Value Shop Analysis</i> .....	9
Gambar 2. 2 Notasi <i>Events</i> pada BPMN .....	11
Gambar 2. 3 Notasi <i>Flow Objects</i> pada BPMN .....	11
Gambar 2. 4 Notasi <i>Connecting Objects</i> pada BPMN.....	12
Gambar 2. 5 Notasi <i>Swimlanes</i> pada BPMN.....	13
Gambar 2. 6 Notasi <i>Artifact</i> pada BPMN.....	13
Gambar 2. 7 Diagram Tulang Ikan ( <i>Fishbone Diagram</i> ) .....	19
Gambar 2. 8 <i>Fase Bussiness Proses Improvment</i> .....	22
Gambar 3. 1 Diagram Alur Metodologi Penelitian .....	23
Gambar 4. 1 Dekomposisi Proses Bisnis KJPP Aditya Iskandar dan Rekan .....	31
Gambar 4. 2 Dekomposisi Proses Bisnis Penerimaan Pesanan dari Klien.....	32
Gambar 4. 3 Dekomposisi Proses Bisnis Perincian Kebutuhan Penilaian Objek Pesanan Klien .....	33
Gambar 4. 4 Dekomposisi Proses Bisnis Pemilihan Surveyor .....	34
Gambar 4. 5 Dekomposisi Pelaksanaan Penilaian Objek ke Lapangan .....	34
Gambar 4. 6 Dekomposisi Proses Bisnis Pengecekan Kesesuaian Olahan Data .....	35
Gambar 4. 7 Dekomposisi Proses Bisnis Pengiriman Laporan ke Klien.....	35
Gambar 4. 8 Diagram BPMN Proses Bisnis Penerimaan Pesanan dari Klien ..	43
Gambar 4. 9 Diagram BPMN Proses Bisnis Perincian kebutuhan penilaian objek pesanan klien.....	43
Gambar 4. 10 Diagram BPMN Proses Bisnis Pemilihan Surveyor .....	44
Gambar 4. 11 Diagram BPMN Proses Bisnis Pelaksanaan Penilaian Objek ke Lapangan .....	45
Gambar 4. 12 Diagram BPMN Proses Bisnis Pengecekan Kesesuaian Pengelolaan Data.....	46
Gambar 4. 13 Diagram BPMN Proses Bisnis Pengiriman Laporan ke Klien....	47
Gambar 4. 14 <i>Quality Factor</i> proses bisnis penerimaan pesanan dari klien...	61
Gambar 4. 15 <i>Quality Factors</i> proses bisnis perincian kebutuhan penilaian objek pesanan klien.....	62
Gambar 4. 16 <i>Quality Factors proses bisnis pemilihan surveyor</i> .....	63

Gambar 4. 17 <i>Quality Factors</i> proses bisnis pelaksanaan penilaian objek ke lapangan .....	64
Gambar 4. 18 <i>Quality Factors</i> proses bisnis pengecekan kesesuaian olahan data .....	65
Gambar 4. 19 <i>Quality Factors</i> proses bisnis pengiriman laporan ke klien .....	66
Gambar 4. 20 Analisis Faktor Kode Q3 .....	82
Gambar 4. 21 Analisis Faktor Kode Q5 .....	83
Gambar 4. 22 Analisis Faktor Kode Q14 .....	84
Gambar 4. 23 Analisis Faktor Kode Q20 .....	86
Gambar 5. 1 Rekomendasi Proses Bisnis untuk Penerimaan Pesanan dari Klien (To Be) .....	112
Gambar 5. 2 Rekomendasi Proses Bisnis untuk Penilaian Objek ke Lapangan (To Be).....	113
Gambar 5. 3 Rekomendasi Proses Bisnis untuk Pengiriman Laporan kepada Klien (To Be).....	114
Gambar 6. 1 Simulasi <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis Penerimaan Pesanan dari Klien (As Is) .....	134
Gambar 6. 2 Simulasi <i>Process Validation</i> Proses Bisnis Penerimaan Pesanan dari Klien (To Be ).....	135
Gambar 6. 3 Simulasi <i>Time Analysis</i> Proses Bisnis Pelaksanaan Penilaian Objek ke Lapangan (As Is).....	136
Gambar 6. 4 Simulasi <i>Process Validation</i> Proses Bisnis Pelaksanaan Penilaian Objek ke Lapangan (To Be).....	137
Gambar 6. 5 Simulasi <i>Process Validation</i> Proses Bisnis Pelaksanaan Penilaian Objek ke Lapangan .....	138
Gambar 6. 6 Simulasi <i>Process Validation</i> Proses Bisnis Pengiriman Laporan ke Klien .....	139

## BAB 1 PENDAHULUAN

### 1.1 Latar belakang

Kantor Jasa Penilai Publik Aditya Iskandar & Rekan merupakan usaha yang bergerak dibidang Jasa Penilai sesuai dengan surat izin Kantor Jasa Penilai Publik dari Departemen Keuangan Republik Indonesia No. 2.08.0003. KJPP Iskandar Aditya dan Rekan adalah suatu bentuk usaha persekutuan perdata yang sejalan dengan perkembangan regulasi yang ada sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan (PMK) 125/PMK.01/2008 tentang Jasa Penilai Publik. Sebagai pihak independen yang memberi pendapat secara objektif, KJPP Aditya Iskandar & Rekan menyediakan beberapa layanan jasa penilaian dan konsultasi yang cukup luas guna mendukung transaksi bisnis dengan berbagai macam tujuan penilaian.

Tingkat efektivitas kerja sebuah organisasi di pengaruhi oleh beberapa faktor yaitu seberapa baik tingkat perancangan proses bisnis, pengkoordinasian proses dan penerapan proses bisnis dalam organisasi tersebut. Proses bisnis yang efektif dan optimal dapat menjadikan kekuatan kompetitif perusahaan karena dengan proses bisnis yang baik maka akan meningkatkan kinerja perusahaan dan akan menjadikan perusahaan melaksanakan tugasnya dengan lebih cepat. Dengan penggunaan teknologi informasi, kita dapat mengoptimalkan proses bisnis dengan menggunakan dua cara utama yaitu dengan meningkatkan efisiensi proses bisnis yang telah ada dan mengubah keseluruhan proses bisnis yang telah ada. Dengan menggunakan sistem informasi yang ada kita dapat memperbaiki tahap-tahap proses bisnis yang sebelumnya manual menjadi proses bisnis yang terotomatisasi menggunakan sistem. Dengan melakukan analisis proses bisnis, perusahaan dapat mengetahui bagaimana jalannya perusahaan. Analisis proses bisnis juga dapat menjawab bagaimana permintaan dan kebutuhan pelanggan bisnis.

Dalam menerapkan proses bisnisnya KJPP Aditya Iskandar & Rekan terdapat beberapa masalah yang mengganggu jalannya proses bisnis yang ada hal tersebut dibuktikan dalam wawancara yang dilakukan dengan salah satu narasumber pada KJPP Aditya Iskandar & Rekan pada bulan Juli 2017. Pada wawancara yang dilakukan ditemukan permasalahan perusahaan yaitu aktivitas proses bisnis yang tidak sesuai dengan target perusahaan, salah satunya adalah durasi waktu yang lama dan tidak sesuai dengan target yang menyebabkan terjadinya keterlambatan penyelesaian pekerjaan yang telah ditentukan oleh perusahaan. Hal ini menyebabkan efektivitas dari perusahaan menjadi menurun. Ketidaksesuaian aktivitas proses bisnis juga menyebabkan jumlah pesanan yang masuk tidak sesuai dengan target yang telah ditetapkan, yaitu pada bulan Juli 2017 pesanan yang ditargetkan masuk sebanyak 80 pesanan perbulan menjadi hanya 64 pesanan saja.

Untuk menyelesaikan permasalahan yang ada pada KJPP Aditya Iskandar & Rekan, perlu dilakukan evaluasi dan perbaikan pada proses bisnis utama agar proses yang berjalan nantinya sesuai dengan target yang ditentukan oleh perusahaan. Pada penelitian kali ini evaluasi dan pengukuran kinerja proses bisnis menggunakan metode *Quality Evaluation Framework* (QEF). *Quality Evaluation*

*Framework* (QEF) merupakan suatu pendekatan yang sistematis dan menyediakan sarana untuk menghitung kualitas dalam arti matematis dan cukup generik untuk diterapkan pada situasi apa pun (Heidari Farideh & Loucopoulos Pericles, 2014). Alasan menggunakan metode ini adalah fokus dari implementasi pada metode ini adalah penilaian kualitas proses bisnis dari berbagai aspek dengan cara memetakan dan mengkalkulasikan persyaratan yang telah didefinisikan sebelumnya oleh pemangku kepentingan (*stakeholders*).

Ketika terjadi ketidaksesuaian antara target perusahaan dengan hasil aktivitas proses bisnis yang sebenarnya, pasti hal tersebut dapat menghambat kinerja proses bisnis yang ada pada suatu perusahaan. Oleh karena itu hasil dari ketidaksesuaian antara target perusahaan dengan hasil yang sebenarnya akan dicari akar permasalahannya menggunakan metode *Root Cause Analysis* (RCA). Dalam kasus ini teknik *Root Cause Analysis* (RCA) yang digunakan adalah *Fishbone Analysis*. *Fishbone analysis* adalah suatu alat visual yang digunakan untuk identifikasi, eksplorasi dan secara grafik menggambarkan secara rinci semua penyebab permasalahan. Alasan penggunaan teknik ini adalah karena *fishbone diagram* dapat mengidentifikasi berbagai sebab potensial dari satu efek atau masalah, dan, dan menganalisis masalah yang ada. Dengan adanya *fishbone analysis* suatu tindakan dan langkah *improvement* akan lebih mudah untuk dilakukan karena masalah dan akar penyebab permasalahan telah ditemukan.

Untuk membantu melakukan perbaikan proses bisnis pada KJPP Aditya Iskandar & Rekan digunakan metode perbaikan yaitu metode *Business Process Improvement* (BPI). *Business Process Improvement* (BPI) adalah salah satu metode yang digunakan untuk melakukan *Continuous Improvement* yang sistematis dan dibangun untuk memberikan kemajuan yang signifikan dalam pelaksanaan proses bisnis pada suatu perusahaan (Harrington, 1991). BPI memberikan langkah-langkah yang akan membantu dalam memperbaiki proses bisnis sehingga menghasilkan keluaran yang lebih baik daripada yang sebelumnya. Dasar memilih BPI karena berdasarkan permasalahan yang ada tidak semua proses bisnis harus diubah dan rekomendasi yang akan dilakukan berupa peningkatan efisiensi proses sehingga tidak perlu menyusun proses bisnis dari awal tetapi hanya memperbaiki sebagian proses yang terdapat ketidaksesuaian dengan target perusahaan

Berdasarkan uraian-uraian yang telah disebutkan, penelitian ini dilakukan dengan melakukan evaluasi dan perbaikan proses bisnis dengan menggunakan *Root Cause Analysis* dengan *Fishbone Analysis* dan *Quality Evaluation Factor* (QEF) untuk evaluasi proses bisnis dan *Business Process Improvement* (BPI) untuk perbaikan proses bisnisnya. Sehingga dengan metode tersebut dapat menghasilkan saran berupa rekomendasi perbaikan alur proses bisnis yang berjalan pada KJPP Iskandar Aditya dan Rekan. Oleh karena itu, judul penelitian ini adalah **"Evaluasi dan Perbaikan Proses Bisnis dengan Business Process Improvement (BPI), Root Cause Analysis (RCA) dan Quality Evaluation Factor (QEF) pada Layanan Jasa untuk Pelanggan. (Studi Kasus: Kantor Jasa Penilaian Publik (KJPP) Aditya Iskandar & Rekan)"**.

## 1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan pada latar belakang, maka rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana hasil proses bisnis utama yang terdapat pada KJPP Aditya Iskandar & Rekan ?
2. Bagaimana hasil evaluasi proses bisnis dengan QEF dan *Fishbone Analysis* pada Aditya Iskandar & Rekan ?
3. Bagaimana rekomendasi perbaikan proses bisnis yang dihasilkan setelah melakukan evaluasi proses bisnis pada Aditya Iskandar & Rekan menggunakan *Business Process Improvement* (BPI) ?
4. Bagaimana hasil simulasi pada proses bisnis sebelum dilakukan evaluasi dan setelah dilakukan perbaikan?

## 1.3 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini antara lain :

1. Memodelkan proses bisnis utama yang terdapat pada KJPP Aditya Iskandar & Rekan
2. Mengevaluasi proses bisnis pada Aditya Iskandar & Rekan dengan QEF dan *Fishbone Analysis*
3. Memperbaiki proses bisnis yang dihasilkan setelah melakukan evaluasi proses bisnis pada Aditya Iskandar & Rekan menggunakan *Business Process Improvement* (BPI).
4. Memberikan hasil simulasi pada proses bisnis sebelum dilakukan evaluasi dan setelah dilakukan perbaikan.

## 1.4 Manfaat

Manfaat yang didapatkan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui alur proses bisnis yang berjalan pada KJPP Aditya Iskandar dan Rekan.
2. Memberikan evaluasi dan rekomendasi perbaikan pada proses bisnis KJPP Aditya Iskandar & Rekan
3. Memastikan alur proses bisnis yang telah dimodelkan dapat berjalan dengan benar secara simulasi.

## 1.5 Batasan masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pemodelan proses bisnis dilakukan pada proses pelayanan kepada pelanggan KJPP Aditya Iskandar & Rekan.

## 1.6 Sistematika pembahasan

Pada bagian ini memuat struktur skripsi yang dimulai dari Bab Pendahuluan sampai dengan Bab Penutup dan deskripsi singkat dari tiap-tiap bab. Diharapkan



dengan adanya bagian ini dapat membantu para pembaca untuk memahami sistematika pembahasan isi dalam skripsi ini.

## **BAB I PENDAHULUAN**

Bab I menjelaskan tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan dari penulisan skripsi.

## **BAB II LANDASAN KEPUSTAKAAN**

Bab II menjelaskan tentang sub-bab sub-bab yang berisi teori-teori terkait penelitian. Sub bab yang dibahas adalah kajian pustaka, gambaran organisasi, proses bisnis, pemodelan proses bisnis, *Value Shop Analysis*, *Business Process Modeling Notation (BPMN)*, *Quality Evaluation Framework (QEF)*, *Root Cause Analysis (RCA)*, *Business Process Improvement (BPI)*.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab III menjelaskan tentang metode yang akan digunakan dalam penelitian ini yang berisi studi literatur, dan langkah-langkah apa yang dilakukan dalam penelitian. Langkah-langkah dalam metode penelitian ini memuat pengumpulan data, melakukan analisis proses bisnis saat ini menggunakan *Value Shop Analysis*, melakukan permodelan proses bisnis, melakukan evaluasi proses bisnis saat ini menggunakan metode *Quality Evaluation Framework (QEF)*, menganalisis akar permasalahan yang muncul menggunakan *fishbone*, memperbaiki proses bisnis menggunakan *Business Process Improvement (BPI)*, dan menarik kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan.

## **BAB IV PEMODELAN DAN EVALUASI PROSES BISNIS SAAT INI**

Bab IV merupakan analisis dan permodelan proses bisnis, yang berisi tentang pengidentifikasian proses bisnis utama dan proses bisnis pendukung menggunakan metode *value shop analysis*, melakukan permodelan proses bisnis saat ini menggunakan *Business Process Model and Notation (BPMN)* pada KJPP Iskandar Aditya dan Rekan dan kemudian melakukan evaluasi menggunakan *Quality Evaluation Framework (QEF)* dan *fishbone diagram*.

## **BAB V PERBAIKAN PROSES BISNIS**

Bab V merupakan perbaikan proses bisnis yang telah dievaluasi pada proses sebelumnya. Metode yang digunakan untuk perbaikan proses bisnis pada sub bab ini adalah metode *Business Process Improvement (BPI)*. Pada bab ini terdapat rancangan perbaikan proses bisnis, rekomendasi proses bisnis dan model proses bisnis yang diperbaiki.

**BAB VI SIMULASI PROSES BISNIS**

Bab VII merupakan simulasi proses bisnis yang berisi hasil simulasi proses bisnis saat ini, hasil simulasi proses bisnis perbaikan dan perbandingan hasil proses bisnis saat ini dan perbaikan.

**BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab VII merupakan penutup yang menjelaskan tentang kesimpulan dari pembahasan keseluruhan bab dan saran hasil analisis yang dapat digunakan untuk perbaikan sistem informasi manajemen yang digunakan.





## BAB 2 LANDASAN KEPUSTAKAAN

### 2.1 Kajian Pustaka

Pada penelitian yang dilakukan, penulis melakukan kajian pustaka dari beberapa penelitian sebelumnya mengenai topik evaluasi dan perbaikan proses bisnis yang digunakan sebagai referensi untuk menyelesaikan penelitian ini. Literatur yang didapatkan oleh penulis berupa artikel yang berisi teori-teori dan penelitian-penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Artikel dan penelitian sebelumnya membantu penulis dalam memahami bagaimana melakukan evaluasi dan perbaikan proses bisnis dengan menggunakan metode yang telah ada.

Pada penelitian kali ini, penulis melakukan kajian pustaka dengan menggunakan beberapa penelitian sebelumnya mengenai topik evaluasi dan perbaikan proses bisnis sebagai referensi untuk menyelesaikan penelitian ini. Literatur yang sudah penulis peroleh berupa jurnal yang berisikan teori-teori dan penelitian yang sudah dilakukan sebelum penulis melakukan penelitian ini. Jurnal-jurnal dan penelitian – penelitian sebelumnya inilah yang akan membantu penulis untuk memahami topik mengenai cara dalam memodelkan dan mengevaluasi proses bisnis yang ada saat ini.

Pada penelitian yang pertama diambil dari artikel sebelumnya yang ditulis oleh Rumaysha (2017) yang berjudul “Pemodelan dan Evaluasi Proses Bisnis Menggunakan Metode *Quality Evaluation Framework* (QEF) (Studi Kasus: UD Honda II Kepanjen Ahass 06641)”. Pada artikel yang disusun oleh Rumaysha (2017) menjelaskan bagaimana penggunaan metode *Quality Evaluation Framework* (QEF) untuk mengevaluasi proses bisnis saat ini sehingga ditemukan masalah – masalah yang terjadi selama proses pengerjaan *service* motor. Metode *Quality Evaluation Framework* (QEF) digunakan untuk mencari *quality factor* yang tidak sesuai pada UD Honda II Kepanjen Ahass. Pencarian *quality factor* yang tidak sesuai tersebut juga digunakan pada penelitian Evaluasi dan Perbaikan Proses Bisnis dengan Business Process Improvement (BPI), Root Cause Analysis (RCA) dan Quality Evaluation Factor (QEF) pada Layanan Jasa untuk Pelanggan (Studi Kasus : Kantor Jasa Penilai Publik (KJPP) Aditya Iskandar dan Rekan) untuk menentukan proses mana saja yang tidak sesuai dengan target perusahaan.

Penelitian yang kedua diambil dari artikel sebelumnya yang ditulis oleh Clara (2017) yang berjudul “Pemodelan dan Evaluasi Proses Bisnis Menggunakan Metode *Quality Evaluation Framework* (QEF) (Studi Kasus: CV. Mulyo Tani Makmur)”. Pada penelitian ini menjelaskan bagaimana penggunaan metode *Quality Evaluation Framework* (QEF) yang digunakan untuk mengevaluasi proses bisnis saat ini sehingga ditemukan masalah – masalah yang terjadi selama proses pengerjaan pesanan untuk jasa pentaksir kekayaan. Setelah ditemukan masalah dengan menggunakan *Quality Evaluation Framework* (QEF) maka dilakukan pencarian akar permasalahan yang terjadi pada proses bisnis saat ini menggunakan metode *Root Cause Analysis* (RCA) dengan teknik *fishbone analysis*. Metode *Root Cause Analysis* (RCA) juga digunakan pada penelitian yang sedang

dilakukan ini untuk mencari akar permasalahan dari ketidaksesuaian target perusahaan.

Pada penelitian yang ketiga diambil dari jurnal sebelumnya yang ditulis oleh Daka Luthfan Ghazi (2016) yang berjudul “Pemodelan dan Evaluasi Proses Bisnis dengan *Business Process Improvement* (BPI) (Studi Kasus : Unit Pengembangan Karir dan Kewirausahaan Universitas Brawijaya)”. Pada penelitian yang dilakukan oleh Daka Luthfan Ghazi (2016) menjelaskan bagaimana penggunaan metode *Business Process Improvement* (BPI) dalam melakukan evaluasi proses bisnis saat ini dan bagaimana penggunaan *Business Process Improvement* (BPI) dalam melakukan perbaikan proses bisnis yang ada pada Unit Pengembangan Karir dan Kewirausahaan Universitas Brawijaya. Metode perbaikan yang digunakan juga digunakan pada penelitian yang sedang dilakukan yaitu, proses bisnis yang telah dilakukan evaluasi menggunakan Quality Evaluation Framework (QEF) dan *Root Cause Analysis* (RCA) akan diperbaiki menggunakan teknik *streamlining* yang ada pada *Business Process Improvement* (BPI).

## 2.2 Gambaran Organisasi

### 2.2.1 Profil Perusahaan

Kantor Jasa Penilai Publik Aditya Iskandar & Rekan merupakan usaha yang bergerak dibidang Jasa Penilai sesuai dengan surat izin Kantor Jasa Penilai Publik dari Departemen Keuangan Republik Indonesia No. 2.08.0003 Kami memilih bentuk usaha persekutuan perdata yang sejalan dengan perkembangan regulasi yang ada sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan (PMK) 125/PMK.01/2008 tentang Jasa Penilai Publik sebagai pihak independent yang memberi pendapat secara objektif, KJPP Aditya Iskandar & Rekan menyediakan beberapa layanan jasa penilaian dan konsultasi yang cukup luas guna mendukung transaksi bisnis dengan berbagai macam tujuan penilaian.

## 2.3 Proses Bisnis

### 2.3.1 Pengertian Proses Bisnis

Proses bisnis merupakan serangkaian kegiatan yang saling berkoordinasi dalam lingkungan organisasi. Kegiatan yang dilakukan digunakan untuk mewujudkan tujuan bisnis perusahaan. Setiap proses bisnis diberlakukan dalam satu organisasi, tetapi dapat saling berinteraksi dengan proses bisnis yang dilakukan oleh organisasi lain (Weske, 2012).

Menurut Hammer & Champy (1993) dalam bukunya “*Reengineering the Corporation*” proses bisnis adalah sekumpulan kegiatan yang dapat menerima satu atau lebih jenis masukan dan kemudian membuat keluaran yang memiliki nilai bagi pelanggannya (Hammer & Champy, 1993). Ketika dilakukan pemenuhan pesanan oleh pelanggan dan pesanan tersebut sampai ke tangan pelanggan maka akan terjadi nilai yang dibuat oleh proses yang dilakukan.

### 2.3.2 Pengertian Permodelan Proses bisnis

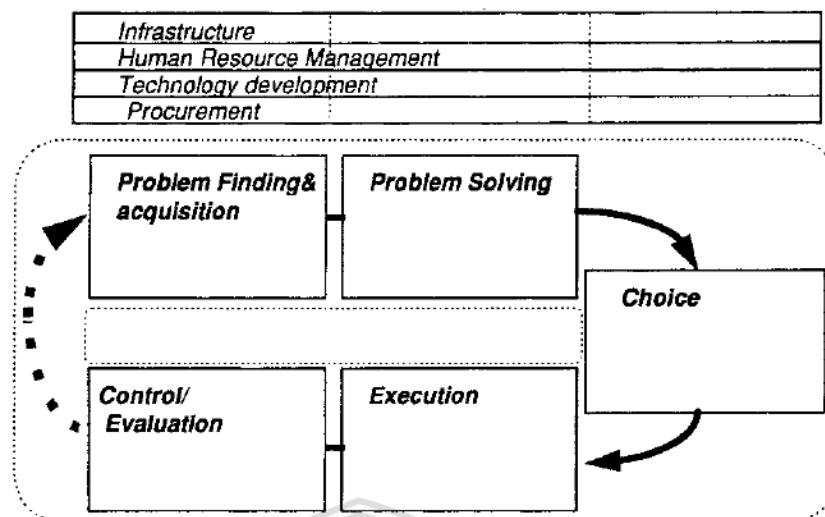
Model proses bisnis adalah sekumpulan model aktivitas yang berfungsi untuk mendeskripsikan batasan penyelesaian antar sebuah aktivitas. Setiap model proses bisnis bertindak sebagai cetak biru (*blueprint*) untuk satu set contoh dari proses bisnis dan setiap model kegiatan bertindak sebagai cetak biru (*blueprint*) untuk rangkaian contoh aktivitas. Model proses bisnis merupakan sebuah artefak utama yang digunakan untuk menerapkan proses bisnis yang ada pada perusahaan (Weske, 2012). Salah satu notasi yang dapat digunakan untuk memodelkan proses bisnis saat ini adalah *Business Process Model and Notation* (BPMN). Manfaat menggunakan BPMN adalah untuk membantu organisasi dalam melakukan permodelan proses bisnis pada berbagai level baik untuk level bisnis sampai dengan level teknologi. BPMN menyediakan notasi yang mudah untuk dipahami dan dapat digunakan oleh semua pengguna bisnis.

### 2.4 Value Shop Analysis

*Value shop analysis* adalah sebuah metode untuk mendeskripsikan suatu rantai aktivitas pada proses bisnis yang menghasilkan nilai dengan cara mengoptimalkan sumber daya yang ada dan menghasilkan sebuah solusi untuk pelanggan (Stabell & Fjeldstad, 1998). Dengan menggunakan *value shop analysis* jadwal kegiatan dan sumber daya yang diterapkan dapat sesuai dengan kebutuhan dan masalah pelanggan.

Menurut Ward dan Danniel (2002) perusahaan yang menghasilkan sebuah jasa dengan tujuan untuk menyelesaikan suatu permasalahan yang terjadi pada pelanggan dengan karakteristik pertukaran informasi yang intensif untuk menghasilkan sebuah solusi maka analisis *value shop analysis* ini lebih tepat digunakan dalam mendeskripsikan aktivitas pada bisnis.

Menurut Ward dan Danniel (2002), *value shop* merupakan sebuah metode agar organisasi dapat membagi spesialis sebuah masalah yang terjadi pada pelanggan dengan cara mengaplikasikan keahlian sumber daya yang sudah ada. Sebuah organisasi dianggap mempunyai variasi pada *value shop* dalam setiap aktivitas proses bisnis mereka tergantung pada karakter dan masalah yang berasal dari pelanggan. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa *value shop* merupakan suatu penggambaran dari aktivitas perusahaan dengan cara menguraikan proses bisnis yang ada. Aktivitas – aktivitas organisasi dibagi menjadi 2 jenis yaitu aktivitas utama dan aktivitas pendukung (Stabell & Fjeldstad, 1998). Gambar 2.1 menjelaskan alur dari aktivitas yang ada pada *value shop analysis*.



**Gambar 2. 1 Pemetaan Value Shop Analysis**

**Sumber : Stabell dan Fjeldstad (1998)**

Aktivitas utama (*Primary Activity*) dibagi menjadi :

1. Penemuan masalah dan akuisisi (*Problem-finding and acquisition*) .  
Pada bagian ini berisi aktivitas-aktivitas yang berhubungan dengan pendefinisian kebutuhan pelanggan dan masalah yang akan di pecahkan serta penentuan solusi apa yang diberikan dalam pemecahan masalah
2. Penyelesaian masalah (*Problem-solving*).  
Pada bagian ini, aktivitas yang berkaitan dengan menciptakan dan menilai solusi yang digunakan untuk mengatasi masalah yang telah ditemukan pada bagian *Problem-finding and acquisition*.
3. Pilihan (*Choice*).  
Pada bagian ini, aktivitas yang berkaitan dengan penentuan solusi alternatif di antara beberapa solusi alternatif yang telah ditemukan pada bagian *Problem-solving*.
4. Eksekusi (*Execution*).  
Pada bagian ini, aktivitas yang berkaitan dengan komunikasi, pengorganisasian serta bagaimana mempraktikan solusi alternatif yang telah ditentukan pada bagian *Choice*.
5. Kontrol dan evaluasi (*Control and evaluation*).  
Pada aktivitas ini, aktivitas yang berkaitan dengan pengukuran dan penilaian sejauh apa implementasi solusi dalam menyelesaikan masalah yang telah ditemukan di tahap awal dan memastikan apakah proses yang berjalan telah memenuhi kebutuhan pelanggan.

Aktivitas pendukung (*Support Activity*) dibagi menjadi:

1. *Procurement*  
Mengelola pemasokan barang yang digunakan untuk mengoperasikan aktivitas operasional perusahaan. Seperti pembelian dan penentuan bahan

baku serta *tools* penunjang dalam mendukung perusahaan dalam mengoperasikan aktivitas operasional.

2. *Technology development*

Menggunakan teknologi yang ada di dalam perusahaan, pengadaan kebutuhan akan teknologi, kebijakan dan teknik terbaru yang dibutuhkan di setiap aktivitas proses bisnis perusahaan.

3. *Human resource management*

Melakukan berbagai aktivitas, seperti peningkatan jabatan, penugasan, penghargaan dan pengembangan karyawan serta melakukan pemeliharaan hubungan dengan karyawan.

4. *Firm infrastructure*

Mengelola aktivitas yang berkaitan dengan investasi dan perencanaan perusahaan.

## 2.5 Business Process Modeling

BPMN adalah diagram pemodelan proses bisnis yang dinyatakan dalam Notasi Modeling Proses Bisnis. *Business Process Modeling Notation* (BPMN) merupakan notasi grafis yang mengilustrasikan logika dari langkah-langkah dalam proses bisnis. Tujuan dibuatnya diagram pemodelan proses bisnis adalah untuk memberikan notasi yang mudah dimengerti oleh semua pengguna bisnis dari analis bisnis yang membuat perancangan awal proses, pengembang teknis yang bertanggungjawab untuk mengimplementasikan teknologi dan orang-orang bisnis yang mengelola dan memantau proses tersebut.

BPMN Dikembangkan oleh Object Management Group (OMG) yang berfokus pada beragam tingkatan abstraksi, mulai dari tingkatan bisnis, hingga tingkat yang lebih teknis (pengembangan perangkat lunak). BPMN Mudah dipahami oleh para aktor bisnis, mulai dari analis bisnis yang membuat draft proses, hingga developer yang mengimplementasikan teknologi dan melakukan proses tersebut serta orang-orang yang mengelola dan memonitornya.

### 2.5.1 Elemen Business Process Model Notation (BPMN)

Proses bisnis diekspresikan dengan diagram-diagram proses bisnis. Setiap diagram tersusun atas sekumpulan elemen-elemen model yang terbagi atas elemen-elemen inti dan elemen-elemen pelengkap (Bizagi, 2014).

Berikut akan dijelaskan elemen-elemen yang ada pada BPMN :

#### 2.5.1.1 Flow objects

*Flow Object* dibagi menjadi 3, yaitu *event*, *activity* dan *gateway*. Berikut penjelasannya :

1. *Event* digambarkan dengan sebuah lingkaran dan merupakan sesuatu yang “terjadi” selama berlangsungnya proses bisnis. *Event-event* ini mempengaruhi aliran proses dan memiliki penyebab (*trigger*) atau hasil (*result*). *Event* adalah lingkaran dengan pusat terbuka untuk



memungkinkan perbedaan *trigger* dan *result* yang berbeda. Ada 3 tipe *event* berdasarkan kapan mereka mempengaruhi aliran yaitu *Start*, *Intermediate*, dan *End*.

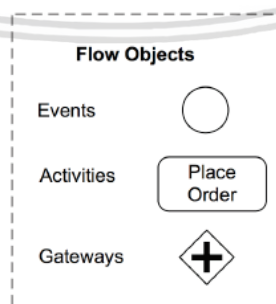
Berikut adalah notasi *event* pada BPMN

	Message	Timer	Rule	Error	Link	Multiple
Start						
Intermediate						
End						
Termination						

Gambar 2. 2 Notasi *Events* pada BPMN

2. *Activity* ditunjukkan dengan persegi panjang dengan ujung-ujung bulat merupakan suatu bentuk umum untuk pekerjaan yang dilakukan oleh perusahaan. Sebuah aktivitas bisa berdiri sendiri atau merupakan sebuah gabungan. Tipe dari aktivitas adalah task dan sub process yang dibedakan dengan tanda + pada bagian tengah bawah dari bentuk tersebut
3. *Gateway* digambarkan dengan bentuk seperti belah ketupat dan digunakan untuk mengontrol percabangan dan penggabungan *Sequence Flow*. Jadi, *gateway* menentukan keputusan tradisional, penggabungan, dan penggabungan aliran. *Internal Markers* akan menentukan perilaku dari kontrol.

Berikut adalah gambar notasi *flow objects* pada BPMN :



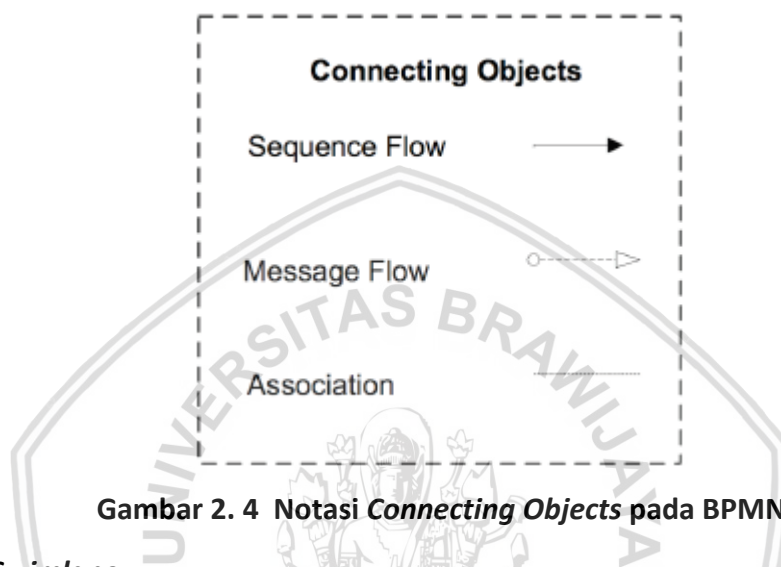
Gambar 2. 3 Notasi *Flow Objects* pada BPMN

#### 2.5.1.2 Connecting objects

*Connecting Object* adalah elemen yang menghubungkan *flow object*. *Connecting Object* juga memiliki 3 jenis elemen yaitu :

1. Alur Sequence (*Sequence flow*) digunakan untuk menunjukkan urutan kegiatan yang akan yang dilakukan dalam sebuah proses.
2. Alur Pesan (*Message Flow*) digunakan untuk menunjukkan aliran pesan diantara dua entitas yang siap untuk mengirim dan menerima.
3. Asosiasi (*Association*) digunakan untuk asosiasi data, informasi dan artefak dengan aliran benda.

Berikut adalah gambar notasi *flow objects* pada BPMN :



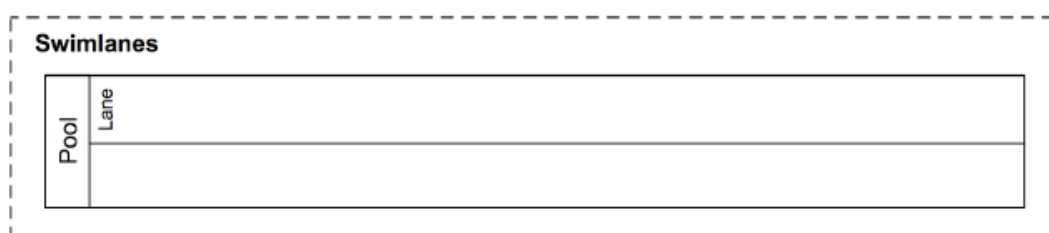
Gambar 2. 4 Notasi *Connecting Objects* pada BPMN

### 2.5.1.3 Swimlane

*Swimlanes* digambarkan dengan bentuk garis yang digunakan untuk memisahkan dan mengelompokkan aktor. Banyak metodologi pemodelan menggunakan konsep *swimlanes* sebagai mekanisme untuk membagi kategori yang menggambarkan kemampuan fungsional atau tanggung jawab yang berbeda pada proses bisnis. BPMN mendukung *swimlanes* dengan dua bentuk *swimlane objects* yaitu :

1. *Pool* yang mewakili partisipan dalam sebuah proses
2. *Lane* yaitu sub-bagian dalam sebuah *pool* dan akan menambah panjang dari *pool* baik vertikal ataupun horisontal. Lanes digunakan untuk mengatur dan mengkategorikan aktivitas.

Berikut adalah gambar notasi *flow swimlanes* pada BPMN :





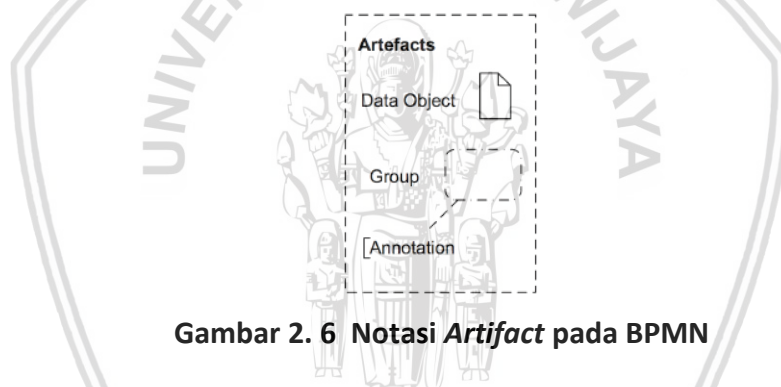
**Gambar 2. 5 Notasi Swimlanes pada BPMN**

#### **2.5.1.4 Artifact**

*Artifacts* adalah elemen yang digunakan untuk memberikan suatu informasi tambahan dari sebuah proses. Berbagai *Artifacts* dapat ditambahkan pada diagram sesuai dengan konteks dari proses bisnis yang ingin dilakukan permodelan. Saat ini BPMN memiliki 3 tipe *Artifacts*, yaitu:

1. *Data object*, yaitu mekanisme untuk menunjukkan bagaimana data dibutuhkan atau diproduksi oleh aktivitas. *Data object* dihubungkan dengan aktivitas melalui *Associations*.
2. *Group*, yaitu diwakili dengan persegi panjang dengan ujung bulat yang digambarkan dengan garis yang putus-putus. *Group* dapat digunakan untuk tujuan dokumentasi atau analisis, tetapi tidak mempengaruhi *Sequence Flow*.
3. *Annotation*, yaitu mekanisme untuk pemodel yang berfungsi untuk memberikan informasi teks tambahan untuk pembaca dari diagram BPMN.

Berikut adalah gambar notasi *flow Artifact* pada BPMN :



**Gambar 2. 6 Notasi Artifact pada BPMN**

### **2.6 Quality Evaluation Framework (QEF)**

QEF merupakan suatu pendekatan yang sistematis yang membuat pengguna dapat menggunakannya secara konsisten dan berulang. QEF juga memberikan sarana untuk menghitung kualitas dalam arti matematis dan cukup generik untuk diterapkan pada situasi apa pun (Heidari Farideh & Loucopoulos Pericles, 2014).

Evaluasi tidak hanya terbatas pada aktivitas saja, tapi juga konsep proses bisnis lainnya seperti masukan dan keluaran. Manfaat dari pendekatan QEF adalah kebutuhan kualitas dapat didefinisikan secara terukur. Dengan kata lain, pendekatan yang diperkenalkan untuk mengevaluasi kualitas proses bisnis adalah objektif, kuantitatif dan berdasarkan fakta. Hal ini dapat memberikan informasi yang berguna bagi para *stakeholder* (pemangku kepentingan) dan juga berfokus pada berbagai aspek proses bisnis. Cara ini membantu para *stakeholder* untuk melihat mana aktivitas yang tidak sesuai dengan tujuan perusahaan dan memberi mereka pandangan yang lebih baik tentang situasi aktual dan tujuan perusahaan. Sehingga, konsep model proses bisnis dan mengukur *quality factor* setiap konsep

secara obyektif memungkinkan *stakeholder* untuk mengetahui aktivitas atau proses bisnis mana yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas proses bisnis secara keseluruhan (Heidari Farideh & Loucopoulos Pericles, 2014).

Dalam QEF, terdapat langkah-langkah yang harus dilakukan dalam proses evaluasi. Langkah-langkahnya akan dijelaskan pada penjelasan berikut ini.

1. Pemangku kepentingan (*Stakeholder*) mendefinisikan kebutuhan Non-Fungsional yang mengacu pada proses bisnis suatu organisasi/instansi. Kebutuhan Non-Fungsional adalah kebutuhan yang berhubungan tentang waktu, kecepatan pemrosesan atau reaksi, throughput serta kualitas spesifik konsep proses bisnis secara keseluruhan yang tergambar dalam suatu organisasi.
2. Untuk setiap kebutuhan Non-Fungsional
  - a. Menentukan proses bisnis yang dirujuk dari kebutuhan Non-Fungsional
  - b. Menentukan faktor-faktor yang akan diukur sebagai *quality objective*
    - i. Menentukan konsep proses bisnis yang akan diukur dari kualitas yang ditunjuk.
    - ii. Menentukan *quality factor* apa saja yang digunakan untuk mengukur konsep proses bisnis tersebut.
    - iii. Menentukan *quality metrics* yang akan diterapkan pada *quality factor*
  - c. Pertanyaan kualitas pada proses bisnis
    - i. Identifikasi konsep proses bisnis
    - ii. Identifikasi *quality factor*
    - iii. Menerapkan spesifikasi metrik untuk *quality factor*
    - iv. Mendapatkan hasil kualitas
  - d. Lakukan pengukuran point (c) terhadap (b)
  - e. Menentukan tingkat kepuasan terhadap *quality objective*.
3. Mengembalikan hasil evaluasi kepada *stakeholder*.

### 2.6.1 Pengukuran Kualitas Proses Bisnis

Faktor kualitas proses bisnis didefinisikan dan dikategorikan ke dalam dimensi kualitas yang berbeda. Penerapan kerangka kualitas serta dimensi kualitas, faktor dan metrik yang diusulkan dibahas pada penjelasan dibawah ini.

**Tabel 2. 1 Quality Dimension dan Quality Factor**

<b>Dimension</b>	<b>Factor</b>
<b>Performance</b>	<i>Throughput</i>
	<i>Cycle Time</i>
	<i>Timeliness</i>
	<i>Cost</i>
<b>Efficiency</b>	<i>Resource efficiency</i>
	<i>Time efficiency</i>
	<i>Cost efficiency</i>

<b>Reliability</b>	<i>Reliableness</i>
	<i>Failure frequency</i>
<b>Recoverability</b>	<i>Time to failure</i>
	<i>Time to recover</i>
	<i>Maturity</i>
<b>Permissability</b>	<i>Authority</i>
<b>Availability</b>	<i>Time to shortage</i>
	<i>Time to access</i>
	<i>Availableness</i>

*Quality Dimension* yang dipertimbangkan dalam QEF meliputi, *Performance*, *efficiency*, *Reliability*, *Recoverability*, *Permissability* dan *Availability*. *Quality Dimension* tersebut memang tidak lengkap, tapi *Quality Dimension* tersebut merupakan seperangkat *quality factor* yang penting untuk sebagian besar proses bisnis. Berikut ini merupakan penjelasan *quality dimension* dan *quality factor* yang dijelaskan oleh (Heidari Farideh & Loucopoulos Pericles, 2014), diantaranya:

#### A. *Performance*

Merupakan suatu referensi mengenai ketepatan waktu yang mengacu pada hubungan antara layanan yang disediakan dan pemanfaatan sumber daya yang digunakan.

1. *Throughput*, merupakan jumlah peristiwa yang ditangani selama interval waktu kegiatan yang diamati. Dalam menghitung *throughput*, dapat dilihat pada persamaan berikut :

$$\text{Throughput} = \frac{\text{Jumlah input,output,event yang ditangani (waktu)}}{\text{Waktu yang tersedia}}$$

*Throughput* dapat disesuaikan dengan *input* (menghitung jumlah masukan), *event* (jumlah kegiatan yang ditangani selama waktu pengamatan) dan *output* (jumlah keluaran yang disampaikan oleh suatu kegiatan dalam satuan waktu tertentu).

2. *Cycle Time*, merupakan total waktu yang dibutuhkan dari suatu kegiatan dalam mengubah *input* menjadi *output*. Dalam menghitung *cycle time*, dapat dilihat pada persamaan berikut :

$$\text{Cycle time} = \text{Durasi penundaan dalam aktivitas} + \text{durasi proses dalam aktivitas}$$

Kegiatan *Kime* tersebut disesuaikan dengan aktivitas yang dilakukan.

3. *Timeliness*, merupakan kualitas yang memiliki informasi tepat waktu dan ketersediaan bila diperlukan. *Timeliness* juga dapat didefinisikan sebagai interval permintaan pengguna dengan respon yang sesuai. Dalam menghitung *timeliness*, dapat dilihat persamaan berikut :

$$\text{Timeliness} = \text{Waktu respon dalam input atau aktiviats} - \text{durasi proses dalam aktivitas}$$

4. *Cost* yaitu jumlah biaya yang dibutuhkan untuk membeli, membayar atau melakukan sesuatu. Dalam menghitung *cost*, dapat dilihat pada persamaan berikut :

$$\text{Cost} = \text{Harga fix} + \text{harga variable}$$

Faktor *cost* tersebut didefinisikan sebagai *input* (jumlah uang yang dihabiskan dalam akuisisi *input*) dan aktivitas (biaya terkait kegiatan dalam proses bisnis).

#### B. *Efficiency*

Merupakan keterampilan dalam menghindari waktu dan usaha yang terbuang.

1. *Resource efficiency* didefinisikan sebagai cara bagaimana suatu kegiatan berhasil dalam menghindari sumber daya yang terbuang. Dalam menghitung *resource efficiency*, dapat dilihat pada persamaan berikut :

$$\text{Resource efficiency} = \frac{\text{Resource yang direncanakan}}{\text{Resource yang sebenarnya}} \times 100$$

2. *Time efficiency* yaitu pelaksanaan kegiatan yang berhasil dalam menghindari waktu yang terbuang. Dalam menghitung *time efficiency*, dapat dilihat pada persamaan berikut :

$$\text{Time efficiency} = \frac{\text{Durasi yang direncanakan}}{\text{Durasi dalam cycle time}} \times 100$$

3. *Cost efficiency* merupakan proses efisiensi biaya yang diukur dari segi pengolahan biaya secara keseluruhan. Dalam menghitung *cost efficiency*, dapat dilihat pada persamaan berikut :

$$\text{Cost efficiency} = \frac{\text{Biaya yang direncanakan}}{\text{Biaya yang sebenarnya}} \times 100$$

#### C. *Reliability*

Didefinisikan sebagai keandalan untuk memperkirakan kapan sistem atau proses akan mengalami kegagalan.

1. *Reliabileness* merupakan peluang suatu kegiatan yang dilakukan tanpa mengalami kegagalan selama periode waktu tertentu. Dalam menghitung *reliabileness*, dapat dilihat pada persamaan berikut :

$$\text{Reliabileness} = 1 - \text{peluang kegagalan selama interval waktu}$$

2. *Failure frequency* yaitu jumlah kegagalan yang terjadi selama kegiatan yang dieksekusi (dalam satuan waktu). Dalam menghitung *failure frequency* dapat dilihat pada persamaan berikut :

$$\text{Failure frequency} = \frac{\text{Jumlah aktivitas yang gagal}}{\text{Interval waktu}}$$

#### D. Recoverability

Merupakan kemampuan untuk mengembalikan aktivitas atau kegiatan untuk pulih dari kegagalan.

1. *Time to failure* merupakan durasi pemulihan dari kegagalan terakhir dengan kegagalan yang terjadi saat ini. Dalam menghitung *time to failure*, dapat dilihat pada persamaan berikut :

***Time to failure* = Waktu kegagalan saat ini – waktu pemulihan dari kegagalan terakhir**

2. *Time to recover* yaitu durasi proses bisnis yang tidak dapat dilakukan sampai kegagalan berhasil dipulihkan. Dalam menghitung *time to recover*, dapat dilihat pada persamaan berikut :

***Time to recover* = Waktu pemulihan – waktu kegagalan**

3. *Maturity* yaitu presentase waktu dalam suatu kegiatan yang dijalankan tanpa mengalami kegagalan selama waktu eksekusi. Dalam menghitung *maturity*, dapat dilihat pada persamaan berikut :

$$\textbf{Maturity} = \frac{\text{Waktu kegagalan}}{\text{Waktu kegagalan} + \text{waktu pemulihan}} \times 100$$

#### E. Permissability

Merupakan persetujuan untuk mencegah penyalahgunaan pelaksanaan aktivitas.

1. *Authority* merupakan izin resmi atau persetujuan. Dalam menghitung *authority*, dapat dilihat pada persamaan berikut :

$$\textbf{Authority} = [1 - \sum_{k=0}^n \text{wkUKk}(a)] \times 100$$

*Authority* didefinisikan sebagai *input* dan aktivitas. Dalam aktivitas, *authority* didefinisikan sebagai izin dari aktor tertentu untuk menjalankan aktivitas. Sedangkan untuk *input* dalam *authority*, menunjukkan masukan baik dalam bentuk informasi atau bahan baku hanya dapat dikonsumsi pihak yang berwenang.

#### F. Availability

Didefinisikan sebagai ketersediaan dalam penggunaan *input*.

1. *Time to shortage* merupakan waktu yang menunjukkan ketersediaan suatu *input*. Dalam menghitung *time to shortage*, dapat dilihat pada persamaan berikut :

***Time to shortage* = Waktu ketersediaan *input* saat ini – waktu pemulihan dari ketersediaan terakhir**



2. *Time to access* merupakan durasi proses bisnis yang tidak dapat dilaksanakan sampai *input* kembali (tersedia). Dalam menghitung *time to access*, dapat dilihat pada persamaan berikut :

$$\text{Time to access} = \text{Waktu akses input} - \text{waktu ketersediaan input}$$

3. *Availableness* yaitu presentase waktu proses bisnis yang memiliki akses *input* yang diperlukan dari kekurangan dan akses sepanjang waktu. Dalam menghitung *availableness*, dapat dilihat pada persamaan berikut :

$$\text{Availableness} = \frac{\text{Waktu ketersediaan input}}{\text{Waktu ketersediaan input} + \text{waktu akses input}} \times 100$$

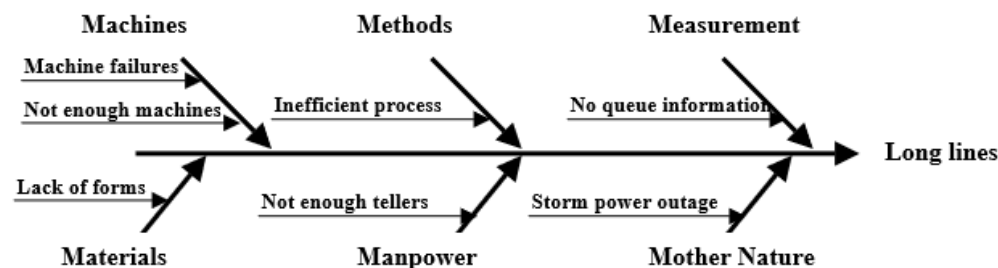
## 2.7 Root Cause Analysis

Setiap masalah yang terjadi selalu mempunyai akar masalah. Analisis akar masalah biasa dikenal sebagai *Root Cause Analysis* (RCA) yang merupakan sebuah teknik untuk melakukan pengidentifikasian penyebab dari sebuah permasalahan yang berhubungan dengan dengan kualitas dari produk atau layanan yang diberikan atau efisiensi dari proses yang berjalan. Tujuan dari analisis akar masalah adalah untuk mengevaluasi mengapa hal tersebut dapat terjadi untuk mengetahui akar masalah bukan hanya mengidentifikasi beberapa tanda permasalahan tersebut. RCA tidak hanya digunakan untuk menganalisis masalah yang ada ada produk tetapi juga dalam proses menciptakannya yang melibatkan proses, masukan, lingkungan atau orang-orang yang terlibat di dalamnya. (G. Damele, n.d.)

### 2.7.1 Fishbone Analysis

*Fishbone* diagram merupakan sebuah teknik yang digunakan untuk mengidentifikasi kemungkinan penyebab masalah terutama ketika sebuah team cenderung jatuh berpikir pada rutinitas (Tague, 2005). *Fishbone analysis* biasa digunakan untuk mengidentifikasi permasalahan dan menentukan penyebab dari munculnya permasalahan tersebut. Kategori yang dipilih pada saat melakukan *fishbone analysis* menggambarkan kontributor dari sebuah kegagalan yang terjadi pada sebuah *event* (Latino, 2014). Manfaat analisis tulang ikan sebagai berikut (Scarvada, 2004):

1. *Diagnosis tool* : dapat digunakan untuk membantu pengguna untuk mengidentifikasi dan menyelesaikan penyebab permasalahan.
2. *Communication tool* : dapat digunakan untuk mengkomunikasikan hubungan sebab akibat secara efektif dan efisien.
3. *Risk mitigation tool* : dapat digunakan untuk membantu mengantisipasi konsekuensi yang tidak diinginkan dan memitigasi risiko
4. *Control tool* : dapat digunakan untuk membantu mengidentifikasi lokasi yang paling baik untuk pengendalian.



**Gambar 2. 7 Diagram Tulang Ikan (*Fishbone Diagram*)**

## 2.8 Business Process Improvement (BPI)

*Business Process Improvement* (BPI) merupakan sebuah metode yang dilakukan untuk menjalankan Continuous Improvement, didefinisikan sebagai kerangka sistematis yang dibangun untuk membantu organisasi dalam membuat kemajuan yang signifikan dalam pelaksanaan proses bisnisnya. BPI memberikan suatu sistem yang akan membantu dalam proses penyederhanaan (*streamlining*) proses-proses bisnis, dengan memberi jaminan bahwa pelanggan internal dan eksternal dari organisasi akan mendapatkan output yang lebih baik dari sebelumnya (Harrington, 1991)

### 2.8.1 Teknik Perbaikan BPI

Pada *streamlining* ini akan dibahas 12 tools fundamental untuk perbaikan proses bisnis. Dengan menggunakan *streamlining* akan membuat perubahan positif pada efektivitas, efisiensi, dan dapat di adaptasi. Keuntungan dari *streamlining* itu sendiri adalah customer mendapatkan apa yang mereka inginkan, mengurangi waktu siklus proses, mengurangi kebutuhan penyimpanan, mengurangi jumlah langkah dan persetujuan, mengurangi output yang kurang penting, atau mengurangi biaya manajemen dan biaya proses (Harrington, 1991).

Berikut ini adalah beberapa *tools streamlining* BPI :

1. *Bureaucracy Elimination*

Tools ini digunakan untuk menghilangkan hal yang bersifat administratif seperti pekerjaan, persetujuan, dan paperwork.

2. *Duplication Elimination*

Digunakan untuk menghilangkan aktivitas yang serupa yang ada pada beberapa bagian proses.

3. *Value-added Assessment*



Digunakan untuk melakukan evaluasi setiap aktivitas pada proses bisnis guna mengetahui seberapa besar kontribusi aktivitas tersebut dalam mencapai kebutuhan customer. Aktifitasnya terbagi menjadi 3 karakteristik, yaitu :

1. *Real Value Added (RVA)*

Merupakan aktivitas yang harus dijalankan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan

2. *Business Value Added (BVA)*

Merupakan aktivitas yang dibutuhkan oleh bisnis, namun tidak memberi nilai kepada konsumen secara langsung.

4. *No Value Added(NVA)*

Merupakan aktivitas yang tidak dibutuhkan oleh pelanggan, dan dapat dihapuskan tanpa mempengaruhi output pada pelanggan atau menurunkan kualitas produksi

4. *Simplification*

*Simplification* dapat mengurangi kompleksitas dari proses. Tahap, pekerjaan, orang, dan ketergantungan dapat dikurangi dan dapat menjadi sebuah proses yang lebih mudah baik mudah dipelajari, dilakukan, dan dipahami.

5. *Process cycle-time Reduction*

*Process cycle-time Reduction* dapat mengurangi waktu siklus dan meminimalkan biaya penyimpanan. Kegiatan ini dilakukan dengan melakukan fokus perhatian ke siklus proses yang panjang, dan aktivitas mana yang memperlambat proses.

6. *Error Proofing*

*Error Proofing* merupakan metode untuk membuat kita susah untuk melakukan kesalahan dalam proses.

7. *Upgrading*

Melakukan optimasi dalam menggunakan tools dan lingkungan kerja.

8. *Simple Language*

Digunakan untuk mengurangi kompleksitas dalam menulis dan berkomunikasi. Semua dokumentasi yang dibuat harus mudah untuk dipahami oleh siapapun yang menggunakan dokumentasi tersebut.

9. *Standardization*

Melakukan penyetaraan cara untuk semua karyawan dalam mengerjakan aktivitas.

10. *Supplier Partnerships*

Kualitas output suatu proses bergantung pula pada kualitas input nya. Nilai keseluruhan akan bertambah baik ketika supplier memperbaiki kualitas inputannya.

#### 11. *Big Picture Improvement*

Big Picture Improvement Ini digunakan ketika 10 cara diatas masih belum dapat mencapai hasil yang diinginkan. Big Picture Improvement dapat membantu dalam mengeksplor cara yang lebih kreatif tanpa dibatasi faktor organisasi atau proses yang ada saat ini.

#### 12. *Automation and/or mechanization*

Melakukan pemberdayaan tools, mesin, dan komputer untuk mengerjakan hal-hal yang bersifat repetitive sehingga karyawan dapat melakukan aktivitas lain.

### 2.8.2 Fase dalam Business Process Improvement

Terdapat 5 fase dalam implementasi *Business Process Improvement*. Antara lain (Harrington, 1991) :

#### 1. *Organizing for improvement*

Fase ini merupakan fase perencanaan perubahan proses bisnis yang dilakukan dengan menentukan proses-proses manakah yang akan diperbarui.

#### 2. *Understanding the process*

Fase ini merupakan fase untuk mengerti dan memahami proses yang akan diperbarui pada fase sebelumnya, didefinisikan/digambarkan alur prosesnya.

#### 3. *Streamlining*

Pada fase ini proses bisnis yang telah didefinisikan pada fase sebelumnya diperbarui dengan disederhanakan, distandarisasi, atau diotomasi agar kesalahan atau kekurangan pada proses bisnis dapat teratasi.

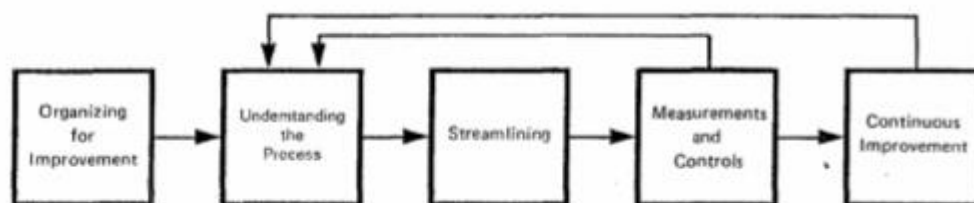
#### 4. *Measurements and controls*

Pada fase ini proses bisnis yang telah diperbarui diimplementasikan dan dievaluasi secara berkala.

#### 5. *Continuous Improvement*

Pada fase ini dampak perubahan pada bisnis proses dievaluasi serta didefinisikan kembali permasalahan/kekurangan yang timbul secara berkala.

Pada Gambar 2.3 merupakan alur dari fase-fase *Business Process Improvement* :



**Gambar 2. 8 Fase Bussiness Prosess Improvment**

## 2.9 Bizagi Modeler

Bizagi Modeler adalah tool pemodelan proses bisnis dan alat untuk dokumentasi. Bizagi memungkinkan Anda untuk dapat memvisualisasikan diagram, model dan dokumen proses bisnis pada organisasi dengan standar BPMN (Business Process Model and Notation). BPMN adalah sebuah standart diterima di seluruh dunia untuk pemodelan proses (Bizagi, 2016).

Bizagi dapat mempublikasikan dokumentasi berkualitas tinggi dalam Word, PDF, SharePoint atau Wiki. Proses mudah untuk diimpor dari dan diekspor ke Visio atau XML, dan tools lainnya. Setiap file disebut sebagai model dan mungkin berisi satu atau lebih diagram. Sebuah model dapat merujuk kepada seluruh organisasi, departemen atau proses tertentu tergantung pada kebutuhan.

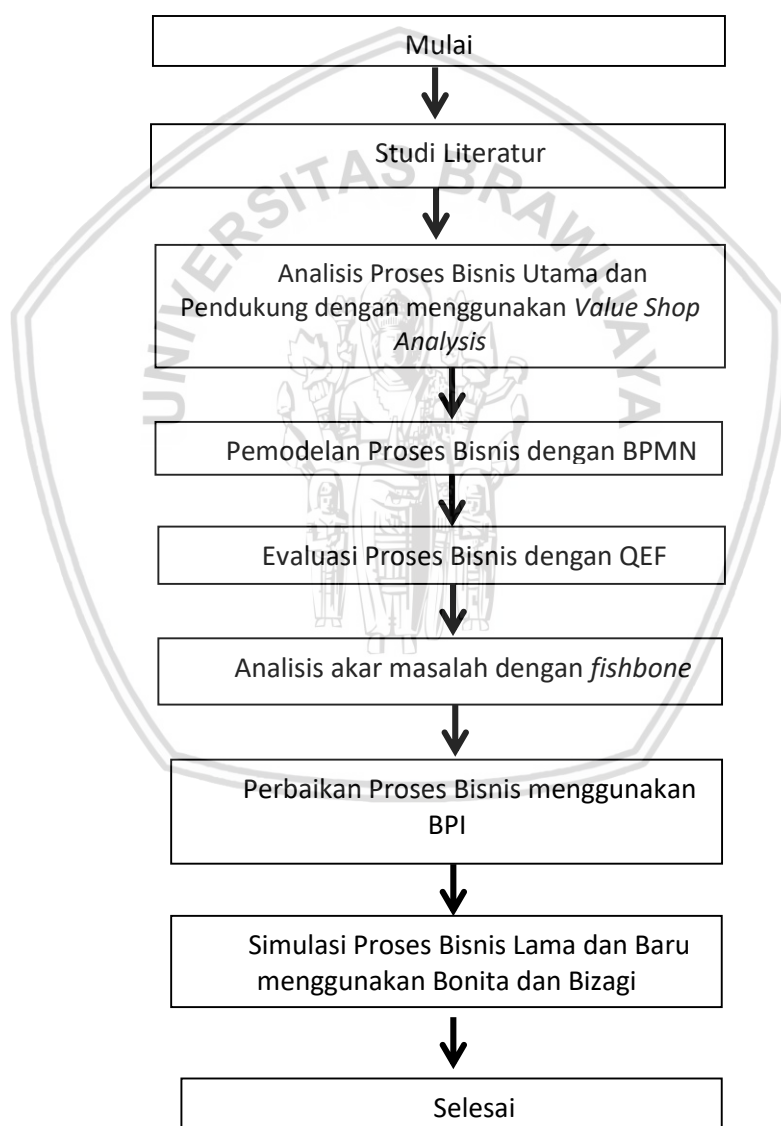
Didalam Bizagi Modeler terdapat suatu fungsi untuk melakukan simulasi. Simulasi dapat digunakan untuk mengevaluasi kinerja model, memverifikasi model proses yang ada, mengetahui kemungkinan-kemungkinan yang ada seperti kegagalan berjalannya proses, mengetahui hambatan pada proses, pemanfaatan sumber daya yang terlibat. Untuk memulai simulasi proses harus menyelesaikan diagram proses bisnis secara menyeluruh. Bizagi modeler menyediakan 4 level dalam simulasi proses bisnis, yaitu process validation, time analysis, resource analysis dan calendar analysis. Hasil dari simulasi dapat digunakan untuk optimasi proses untuk memodelkan proses yang lebih baik (Bizagi, 2016).

## 2.10 Bonitasoft

Bonita BPM merupakan sebuah aplikasi yang dapat digunakan untuk menggambarkan alur dari majemen proses bisnis yang berbasis *open-source* dan di kembangkan oleh Bonitasoft. Tujuan utama dari dibangunnya aplikasi ini adalah untuk mempermudah para pengembang dan pengguna bisnis dalam menggambarkan atau membangun sebuah aplikasi bisnis. Bonita BPM dapat digunakan oleh pengembang untuk membangun aplikasi bisnis dengan mudah sehingga pengguna bisnis dapat memperoleh apa yang mereka inginkan. Dengan menggunakan Bonita BPM pengguna dapat menggambarkan dan mendefinisikan proses bisnis dengan jelas melalui kerangka kerja yang umum. Pengguna bisnis dapat menghubungkan aktivitas, proses dan teknologi untuk memperoleh proses bisnis yang lebih efisien. (Bonitasoft, 2015).

### BAB 3 METODOLOGI

Jenis penelitian skripsi ini berupa penelitian non-implementatif-Analitik. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode-metode yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya. Studi kasus didukung dengan survey yang dilakukan secara langsung kepada pihak yang memiliki kaitan dengan studi kasus ini yaitu pemangku kepentingan dari KJPP Aditya Iskandar dan Rekan. Data yang dibutuhkan yaitu alur kerja dari program kerja yang dimiliki KJPP Aditya Iskandar dan Rekan, observasi dan wawancara alur kerja proses bisnis dengan pihak-pihak yang terkait. Alur metodologi diilustrasikan dengan gambar yang terdapat pada gambar 3.1.



Gambar 3. 1 Diagram Alur Metodologi Penelitian

### 3.1 Studi Literatur

Pada bagian ini dikerjakan dengan memahami segala literature atau bentuk kepusatakaan yang terkait dengan pemodelan, evaluasi dan perbaikan proses bisnis. Studi literatur ini bertujuan untuk memahami sumber-sumber yang dijadikan acuan baik berupa makalah, buku, jurnal, laporan penelitian serta artikel yang mempunyai lisensi resmi dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Sehingga penelitian yang dilakukan memiliki dasar yang jelas dan dapat dpertanggung jawabkan.

### 3.2 Menganalisis Proses Utama dan Pendukung

Tujuan dilakukannya analisis proses utama dan pendukung adalah untuk mengelompokkan mana proses bisnis yang tergolong proses utama dan mana yang tergolong sebagai proses pendukung dengan menggunakan metode *Value Shop Analysis*. Hal pertama yang dilakukan pada tahap analisis ini KJPP Aditya Iskandar & Rekan adalah mengumpulkan data program kerja yang ada di KJPP Aditya Iskandar dan Rekan. Setelah itu melakukan analisis seluruh proses bisnis yang ada. Lalu mengkonfirmasi kepada pihak-pihak yang terkait untuk mengelompokkan proses mana yang termasuk proses bisnis utama dan mana yang termasuk proses bisnis pendukung. Lalu didapatkan daftar proses bisnis utama dan proses bisnis pendukung pada KJPP Aditya Iskandar & Rekan.

#### 3.2.1 Pengumpulan data

Untuk menunjang penelitian yang dilakukan penulis melakukan pengumpulan data yang bertujuan untuk melakukan analisis proses bisnis utama dan pendukung serta melakukan permodelan. Metode yang dipakai dalam pengumpulan data tersebut adalah :

1. Wawancara

Pada bagian ini akan dilaksanakan wawancara secara langsung kepada pihak yang berhubungan dengan proses bisnis yang ingin diteliti. Wawancara dilakukan untuk mencari tahu bagaimana proses bisnis berjalan di perusahaan dan permasalahan yang dihadapi saat menjalankan proses. Dengan metode wawancara ini akan diperoleh alur dari proses bisnis yang berjalan dan permasalahan- permasalahan yang dialami oleh pelaku bisnis terkait sehingga dapat dicari solusi terhadap masalah yang terjadi.

2. Observasi

Pada bagian ini akan dilakukan pengamatan aktivitas secara langsung pada proses bisnis yang akan diteliti. Dengan metode ini dapat diketahui bagaimana proses bisnis yang berlangsung saat ini sesuai dengan SOP yang dimiliki perusahaan.

Hasil dari dilakukannya pengumpulan data adalah diperoleh alur dari proses bisnis yang berjalan dan bagaimana proses tersebut berjalan di perusahaan.



### 3.2.2 Validasi data

Data yang diperoleh dalam metode wawancara dan observasi akan dilakukan proses validasi data. Validasi data bertujuan untuk memperoleh data yang akurat dan konsisten sesuai dengan kondisi yang ada. Metode yang digunakan untuk melakukan validasi data yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Triangulasi

Pada bagian ini kebenaran data diuji berdasarkan waktu pengambilan data. Dengan metode ini wawancara dilakukan lebih dari 1 kali dengan pertanyaan yang sama tetapi dengan waktu yang berbeda. Hal ini dilakukan untuk mengetahui konsistensi informan dalam menjawab pertanyaan dan agar jawaban dari informan memang benar-benar sesuai dengan kenyataan.

2. *Member Check*

Pada bagian ini data yang telah diperoleh dari informan akan dirangkum dan dikomunikasikan kembali kepada informan untuk mengetahui apakah data yang telah didapat sesuai dengan kenyataannya atau tidak dan agar data yang telah diolah tidak diubah oleh peneliti sehingga data hasil wawancara dan observasi benar-benar valid.

### 3.3 Pemodelan Proses Bisnis Menggunakan BPMN

Pada tahap ini adalah pemodelan proses bisnis yang bertujuan untuk melakukan pemodelan proses bisnis ke dalam bentuk diagram BPMN. Pemodelan yang dilakukan berawal dengan mendeskripsikan proses bisnis, mengidentifikasi aktor pada setiap proses bisnis, mendefinisikan kondisi proses bisnis saat ini dan melakukan pemodelan dengan BPMN, lalu mendeskripsikan diagram proses bisnis yang telah dibuat pada proses tersebut.

### 3.4 Melakukan Evaluasi Proses Bisnis Menggunakan QEF

Pada tahap ini, penulis mulai melakukan evaluasi proses bisnis menggunakan metode *Quality Evaluation Framework* (QEF). Dalam tahap wawancara, penulis mendapatkan masalah-masalah yang terjadi pada tiap proses bisnis, lalu hasil tersebut kemudian dilakukan identifikasi masalah dan analisis proses bisnis, selanjutnya melakukan pengukuran kualitas perusahaan dengan menggunakan metode *Quality Evaluation Framework* (QEF). Evaluasi menggunakan metode *Quality Evaluation Framework* (QEF) bertujuan untuk mengetahui ketidaksesuaian antara aktivitas yang dijalankan dengan target perusahaan.

Terdapat beberapa tahap yang dilakukan dalam melakukan evaluasi proses bisnis menggunakan metode *Quality Evaluation Framework* (QEF), yang pertama adalah *stakeholder* menentukan kebutuhan non-fungsional yang mengacu pada proses bisnis perusahaan, lalu menentukan target perusahaan dan *Quality Factors* untuk dilakukan kalkulasi metric sesuai dengan perhitungan yang ada pada metode *Quality Evaluation Framework* (QEF), selanjutnya hasil dari evaluasi proses bisnis menggunakan metode *Quality Evaluation Framework* (QEF) ini akan dikembalikan kepada *stakeholder*.



Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan untuk mengetahui dimana letak ketidaksesuaian aktivitas proses bisnis yang ada pada perusahaan, sehingga dapat menjadi pertimbangan perbaikan proses bisnis.

### 3.4.1 Pengumpulan data

Untuk menunjang penelitian yang dilakukan, penulis mengadakan pengumpulan data untuk *quality factor* apa saja yang terdapat pada perusahaan yang nantinya akan dijadikan bahan sebagai evaluasi proses bisnis. Metode yang dipakai untuk pengumpulan data sebagai berikut:

1. Wawancara

Pada bagian ini akan dilaksanakan wawancara secara langsung kepada pihak yang berkaitan dengan proses bisnis yang ingin diteliti. Wawancara dilakukan untuk mencari tahu *quality factor* apa saja yang berpengaruh pada perusahaan dan berapa target yang diinginkan perusahaan untuk setiap aktivitas proses bisnis. Dengan adanya metode wawancara ini dapat diperoleh *quality factor* yang berpengaruh dan target dari perusahaan tiap aktivitas proses bisnis.

2. Observasi

Pada bagian ini akan dilakukan pengamatan aktivitas secara langsung pada proses bisnis yang akan diteliti. Dengan metode ini dapat diperlihatkan bagaimana proses bisnis yang berlangsung saat ini apakah sesuai dengan target yang diinginkan oleh perusahaan atau tidak.

### 3.4.2 Validasi data

Data yang diperoleh dalam metode wawancara dan observasi akan dilakukan proses validasi data. Validasi data bertujuan untuk memperoleh data yang akurat dan konsisten sesuai dengan kondisi yang ada. Metode yang digunakan untuk melakukan validasi data yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Triangulasi

Pada bagian ini kebenaran data diuji berdasarkan waktu pengambilan data. Dengan metode ini wawancara dilakukan lebih dari 1 kali dengan pertanyaan yang sama tetapi dengan waktu yang berbeda. Hal ini dilakukan untuk mengetahui konsistensi informan dalam menjawab pertanyaan dan agar jawaban dari informan memang benar-benar sesuai dengan kenyataan.

2. *Member Check*

Pada bagian ini data yang telah diperoleh dari informan akan dirangkum dan dikomunikasikan kembali kepada informan untuk mengetahui apakah data yang telah didapat sesuai dengan kenyataannya atau tidak dan agar data yang telah diolah tidak diubah oleh peneliti sehingga data yang didapatkan adalah data yang valid.

## 3.5 Melakukan Analisis akar masalah dengan *Fishbone Analysis*

Dari ketidaksesuaian yang ditemukan pada metode QEF maka akar permasalahan akan ditemukan dengan menggunakan metode *Root Cause Analysis*

(RCA). Metode *Root Cause Analysis* (RCA) bertujuan untuk mencari penyebab sumber/akar permasalahan yang terjadi. Teknik yang digunakan dalam mencari akar permasalahan yaitu dengan menggunakan teknik *fishbone analysis*. Penelitian dilakukan menggunakan *fishbone analysis* karena penerapan *fishbone analysis* (Tulang Ikan)/ Cause and Effect (Sebab dan Akibat)/ Ishikawa ini dapat menolong kita untuk dapat menemukan akar “penyebab” terjadinya masalah khususnya di industri manufaktur dimana prosesnya terkenal dengan banyaknya ragam variabel yang berpotensi menyebabkan munculnya permasalahan. Tahap yang dilakukan dalam melakukan pencarian akar permasalahan adalah melakukan wawancara kepada pihak yang terkait untuk menggali akar permasalahan yang ada, kemudian dilakukan analisis akar permasalahan menggunakan metode *fishbone analysis*.

### 3.5.1 Pengumpulan data

Untuk menunjang penelitian yang dilakukan penulis mengadakan pengumpulan data untuk melakukan pencarian akar permasalahan yang ada pada tiap aktivitas proses bisnis yang bermasalah. Pada metode QEF telah ditemukan aktivitas proses bisnis yang tidak sesuai, pada langkah ini aktivitas proses bisnis yang tidak sesuai digali kembali untuk menemukan akar permasalahannya. Metode yang dipakai untuk pengumpulan data sebagai berikut:

1. Wawancara

Pada bagian ini akan dilaksanakan wawancara secara langsung kepada pihak yang berkaitan dengan proses bisnis yang ingin diteliti. Wawancara dilakukan untuk mencari tahu secara mendalam permasalahan yang dihadapi saat menjalankan proses. Dengan metode wawancara ini akan diperoleh akar permasalahan yang dialami oleh pelaku bisnis terkait sehingga dapat dicari solusi terhadap masalah yang terjadi.

2. Observasi

Pada bagian ini akan dilakukan pengamatan aktivitas secara langsung pada proses bisnis yang akan diteliti. Dengan metode ini dapat diperlihatkan bagaimana proses bisnis yang berlangsung saat ini dan mencari permasalahan apa yang menyebabkan aktivitas tersebut tidak sesuai dengan yang ditargetkan oleh perusahaan.

Hasil dari pencarian akar permasalahan ini adalah ditemukan penyebab akar permasalahan dalam bentuk diagram tulang ikan

### 3.5.2 Validasi data

Penulis melakukan validasi data yang diperoleh setiap selesai melakukan pengumpulan data dengan tujuan agar diperoleh data yang akurat dan konsisten sesuai dengan kondisi yang terjadi saat ini. Metode yang digunakan untuk memvalidasi data yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Triangulasi

Pada bagian ini kebenaran data diuji berdasarkan waktu pengambilan data. Dengan metode ini wawancara dilakukan lebih dari 1 kali dengan waktu yang

berbeda tetapi dengan pertanyaan yang sama. Hal ini dilakukan untuk mengetahui konsistensi informan dalam menjawab pertanyaan dan agar jawaban dari informan memang benar-benar sesuai dengan kenyataan.

## 2. *Member Check*

Pada bagian ini data yang telah diperoleh dari informan akan dirangkum dan dikomunikasikan kembali kepada informan untuk mengetahui apakah data yang telah didapat sesuai dengan kenyataannya atau tidak dan agar data yang telah diolah tidak diubah oleh peneliti sehingga data yang didapatkan adalah data yang valid.

## 3.6 Melakukan Rekomendasi Perbaikan Proses Bisnis

Hasil yang telah didapatkan dari evaluasi proses bisnis sebelumnya akan dilakukan analisis rekomendasi perbaikan. Tujuan dilakukan rekomendasi proses bisnis yaitu untuk memperoleh proses bisnis perbaikan yang dapat digunakan untuk memperbaiki proses bisnis yang mengalami permasalahan. Perbaikan dilakukan dengan membuat kondisi proses bisnis yang diusulkan, kemudian mendeskripsikan proses bisnis rekomendasi, mengidentifikasi aktor yang akan terlibat pada proses perbaikan, memodelkan proses bisnis rekomendasi, lalu mendeskripsikan *task process* yang telah dimodelkan kedalam diagram proses bisnis.

## 3.7 Melakukan Simulasi Proses Bisnis

Setelah proses bisnis rekomendasi telah di modelkan, maka tahap selanjutnya adalah simulasi proses bisnis. Simulasi proses bisnis dilakukan dengan tujuan memverifikasi serta membandingkan proses bisnis saat ini dan proses bisnis rekomendasi. Perbandingan dilakukan untuk mengetahui seberapa besar peningkatan efektifitas proses bisnis rekomendasi yang telah dimodelkan. Dengan adanya simulasi, proses bisnis saat ini dan proses bisnis rekomendasi bisa dibandingkan dan pemangku kepentingan bisa melihat seberapa besar dampak perbaikan proses bisnis yang dilakukan.

Simulasi proses bisnis yang dilakukan dengan menggunakan bantuan sebuah software yaitu "*Bonita BPMN*" dan "*Bizagi Modeler*". Software *Bonita BPMN* digunakan untuk melakukan validasi proses bisnis untuk melihat apakah pemodelan proses bisnis yang dilakukan sudah sesuai dengan proses pada perusahaan atau tidak. Untuk simulasi waktu (*time analysis*) dilakukan menggunakan software "*Bizagi Modeler*". Dengan software ini kita dapat mengatur simulasi sesuai dengan waktu nyata pada tiap aktivitas proses bisnis, sehingga didapatkan hasil simulasi yang sesuai dengan durasi waktu proses bisnis perusahaan. Simulasi yang terdapat pada software ini meliputi 4 level dalam yaitu *process validation*, *time analysis*, *resource analysis* dan *calendar analysis*.

Pada penelitian ini simulasi proses bisnis hanya dilakukan pada proses bisnis yang mengalami permasalahan ketika dilakukan evaluasi. Simulasi yang dilakukan hanya sampai level *time analysis* karena permasalahan yang dialami perusahaan

adalah waktu yang tidak sesuai dengan target perusahaan dan hasil evaluasi yang ditemukan juga berhubungan dengan waktu. Simulasi proses bisnis ini dilakukan sebanyak dua kali yaitu pada proses bisnis sebelum dilakukan evaluasi rekomendasi perbaikan dan pada proses bisnis setelah dilakukan evaluasi rekomendasi perbaikan. Hasil simulasi tersebut berupa angka-angka yang menunjukkan bahwa pemodelan proses bisnis yang telah dilakukan dapat berjalan dengan baik dalam satu putaran perjalanan proses bisnis tersebut.

### 3.8 Menarik Kesimpulan dan Saran

Pada tahap ini penulis melakukan penarikan kesimpulan berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan pada bab sebelumnya. Lalu penulis memberikan saran dalam bentuk rekomendasi yang dapat dilakukan pada penelitian selanjutnya.

### 3.9 Jadwal Penelitian

Agar penelitian dapat berjalan sesuai dengan yang direncanakan, maka diperlukan pembuatan jadwal penelitian yang akan digunakan sebagai acuan waktu pengerjaan skripsi.

**Tabel 3.1 Jadwal Penelitian**

Kegiatan	Bulan ke-1				Bulan ke-2				Bulan ke-3				Bulan ke-4			
Pembuatan Proposal																
Pengumpulan Data																
Pengerjaan Bab IV																
Pemodelan Proses Bisnis																
Evaluasi Proses Bisnis Menggunakan QEF																
Evaluasi Proses Bisnis Menggunakan RCA																
Pengerjaan Bab V																
Pembuatan Rekomendasi Proses Bisnis																
Simulasi Proses Bisnis																
Penarikan Kesimpulan dan Saran																
Dokumentasi																

## BAB 4 PEMODELAN DAN EVALUASI PROSES BISNIS SAAT INI

### 4.1 Pengumpulan Data

Sebelum melakukan identifikasi proses bisnis, langkah awal yang dilakukan adalah pengumpulan data. Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam melakukan penelitian ini. Pengumpulan data dilakukan dengan metode sebagai berikut :

a. Wawancara

Dalam hal ini wawancara akan dilakukan langsung kepada *stakeholder* yang terlibat pada KJPP Iskandar Aditya dan Rekan

b. Observasi (Pengamatan)

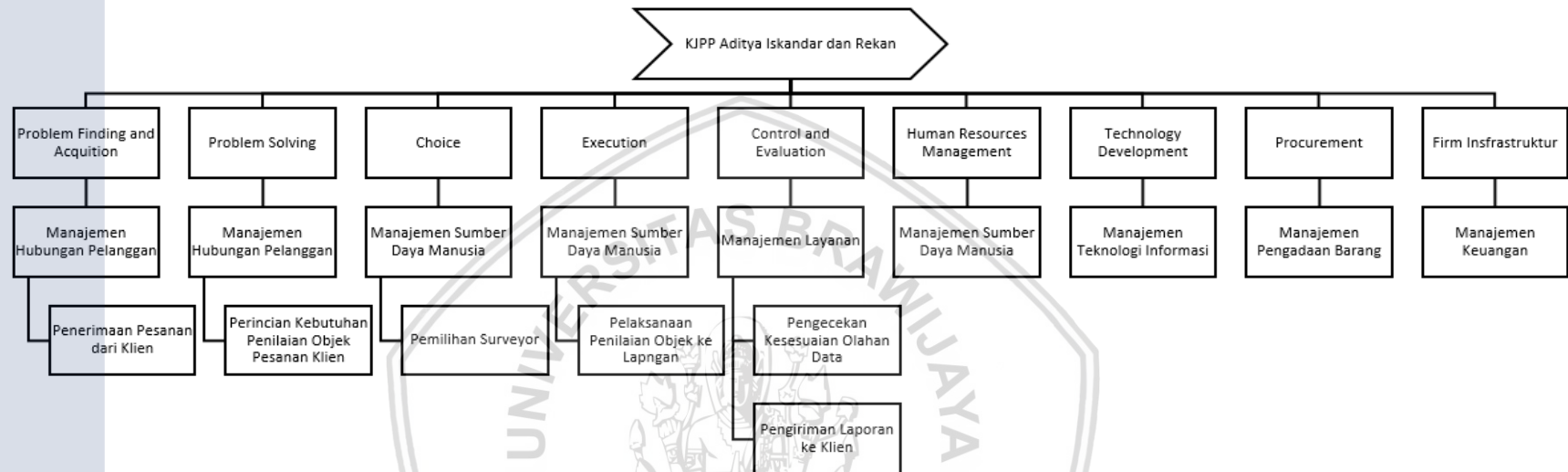
Dalam hal ini, observasi dilakukan langsung pada KJPP Aditya Iskandar dan Rekan, dengan mengamati aktivitas-aktiitas dan permasalahan yang ada pada perusahaan tersebut tersebut.

### 4.2 Identifikasi Proses Bisnis

Pada tahap identifikasi proses bisnis dilakukan setelah melakukan pengumpulan data melalui wawancara dan *observasi* langsung pada KJPP Iskandar Aditya dan Rekan untuk mengetahui seluruh aktivitas dan proses bisnis yang ada pada perusahaan tersebut. Selanjutnya dilakukan identifikasi proses bisnis dengan cara mengelompokkan proses bisnis kedalam dua aktivitas besar, yaitu aktivitas utama dan aktivitas pendukung dengan menggunakan analisis *Value Shop* yang akan dijelaskan dibawah ini.

#### 4.2.1 Analisis Value Shop

Pada KJPP Aditya Iskandar dan Rekan diketahui kegiatan dan proses bisnis secara keseluruhan. Kegiatan dan proses bisnis ini dikelompokkan menjadi dua aktivitas besar, yaitu aktivitas utama dan aktivitas pendukung. Analisis *Value Shop* dilakukan dengan wawancara terhadap *stakeholder* KJPP Iskandar Aditya dan Rekan. Setiap proses bisnis yang telah didekomposisi akan dilakukan analisis dan dideskripsikan. Hasil dari dekomposisi pada KJPP Iskandar Aditya dan Rekan dapat dilihat pada Gambar 4.1.



**Gambar 4. 1 Dekomposisi Proses Bisnis KJPP Aditya Iskandar dan Rekan**



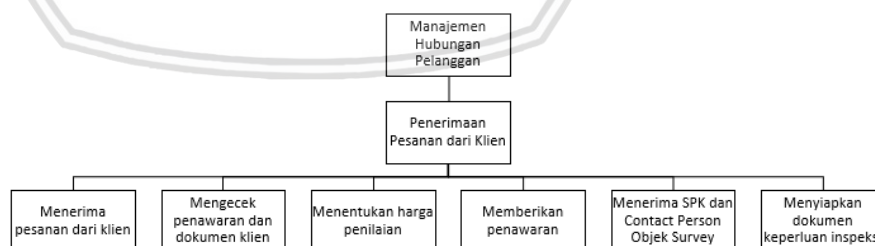
Berikut akan dijelaskan aktivitas utama dan aktivitas pendukung nya :

a. Aktivitas Utama

Aktivitas-aktivitas utama yang ada pada KJPP Iskandar Aditya dan Rekan adalah sebagai berikut :

1. Penemuan masalah dan akuisisi (*Problem-finding and acquisition*)
  - a. Penerimaan Pesanan dari Klien

Penerimaan pesanan dari klien, klien bisa berasal dari pemerintahan, perusahaan dan bank. Penerimaan pesanan ini merupakan tahap awal dimana klien melakukan kontak dengan admin yang ada pada KJPP Iskandar Aditya dan Rekan. Pesanan yang dilakukan memiliki berbagai macam tujuan yang berbeda seperti untuk keperluan penilaian aktiva/harta baik tangible maupun intangible (seperti penjualan/pembelian, asuransi, IPO (*Initial Public Offering*), Jaminan (*Coorporate*, KPR, KPM), Laporan Keuangan, ganti rugi/pembebasan tanah, penilaian saham), penilaian proyek, studi kelayakan usaha, konsultasi pengembangan property, desain system informasi asset, pengelolaan property, monitoring pembiayaan proyek, evaluasi rencana anggaran biaya (RAB). Pada tahap ini pelanggan yang ingin menggunakan jasa dari KJPP Iskandar Aditya dan Rekan ini akan mengirimkan email ke alamat email perusahaan dan email yang diterima oleh perusahaan akan diterima oleh admin. Proses ini dimasukkan ke dalam proses penemuan masalah karena pada proses ini admin menentukan pesanan dari klien tersebut termasuk ke dalam bentuk jasa apa, menentukan apa saja yang dibutuhkan untuk menyelesaikan permintaan pelanggan, menentukan tujuan dari pesanan klien, dokumen apa yang diperlukan, melihat seberapa kompleks objek yang diteliti.

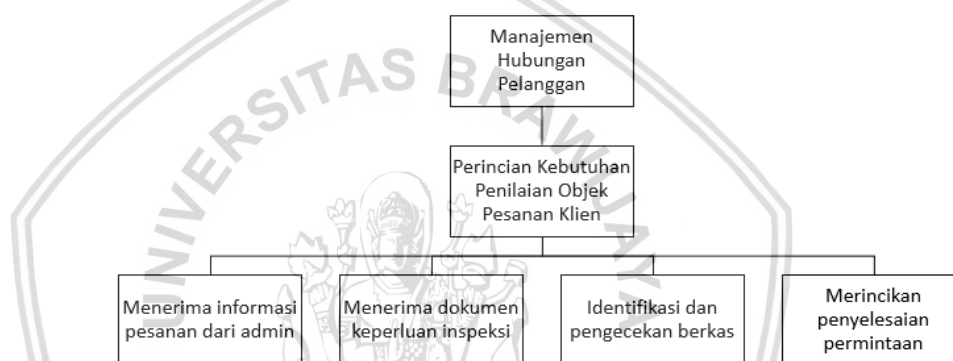


**Gambar 4. 2 Dekomposisi Proses Bisnis Penerimaan Pesanan dari Klien**

2. Penyelesaian Masalah (*Problem-solving*)
  - a. Perincian Kebutuhan Penilaian Objek Pesanan Klien

Pada aktivitas ini merupakan aktivitas setelah terjadi kesepakatan kerjasama antara kedua belah pihak. Admin akan

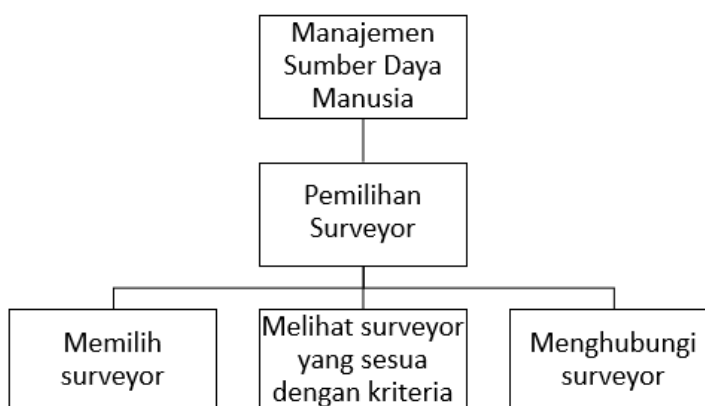
menyiapkan dokumen keperluan inspeksi seperti form berita acara inspeksi dan dokumen yang dikirimkan oleh klien dalam bentuk hardcopy dan akan menyerahkannya kepada supervisi. Setelah dokumen sudah lengkap kemudian supervisi akan merincikan apa saja yang akan dikerjakan untuk menyelesaikan permintaan dari pelanggan seperti kebutuhan survey akan menghabiskan waktu berapa lama, berapa lama analisis data dan memasukkan data dan berapa lama waktu untuk revisi. Proses ini dimasukkan kedalam penyelesaian masalah karena pada proses ini dokumen apa saja yang diperlukan akan di periksa kembali dan jika ada dokumen yang kurang maka akan dilengkapi kembali, melakukan perincian apa saja yang perlu dilakukan untuk memenuhi pesanan sehingga dapat ditentukan seberapa kompleks objek yang diteliti dan estimasi waktu yang diperlukan.



**Gambar 4. 3 Dekomposisi Proses Bisnis Perincian Kebutuhan Penilaian Objek Pesanan Klien**

3. Pemilihan (*Choice*)
  - a. Pemilihan Surveyor (penilai pelaksana)

Pada aktivitas ini, supervisi memilih surveyor mana yang dijadikan penilai pelaksana untuk pelanggan. Supervisi memilih surveyor yang sesuai dengan persyaratan dan berdasarkan keahlian masing-masing surveyor. Setelah supervisi menentukan beberapa surveyor yang sesuai dengan pesanan klien, maka supervisi akan meminta klien untuk memilih surveyor mana yang akan menilai objek lapangan. Setelah surveyor ditentukan maka supervisi akan menghubungi surveyor untuk melakukan inspeksi lapangan dan pengolahan data hasil inspeksi. Proses ini dimasukkan ke dalam pemilihan solusi alternatif yang paling tepat karena ketika supervisi memilih surveyor dengan spesifikasi yang berbeda maka penyelesaian masalah yang diselesaikan akan berbeda.

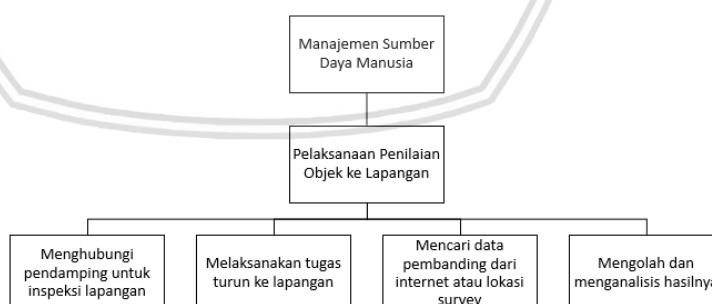


**Gambar 4. 4 Dekomposisi Proses Bisnis Pemilihan Surveyor**

4. Eksekusi (*Execution*)

a. Pelaksanaan Penilaian Objek ke Lapangan

Pada tahap ini surveyor mulai melaksanakan tugas turun ke lapangan untuk melakukan inspeksi dan observasi kepada objek penilaian. Sebelum melaksanakan inspeksi terlebih dahulu surveyor melakukan hubungan dengan pendamping yang berasal dari objek yang akan dinilai. Setelah surveyor selesai melakukan inspeksi ke lapangan, surveyor akan mencari data pembanding dari internet atau lokasi survey (jika yang dinilai adalah tanah ) dan mengolah dan menganalisis hasilnya menggunakan Microsoft excel yang kemudian setelah data selesai, surveyor akan mengirimkannya ke reviewer untuk dilakukan revisi jika ada pengolahan data tidak yang sesuai. Proses ini dimasukkan ke dalam bagian eksekusi karena proses ini merupakan penerapan dan pengeksekusian dari proses yang sebelumnya.



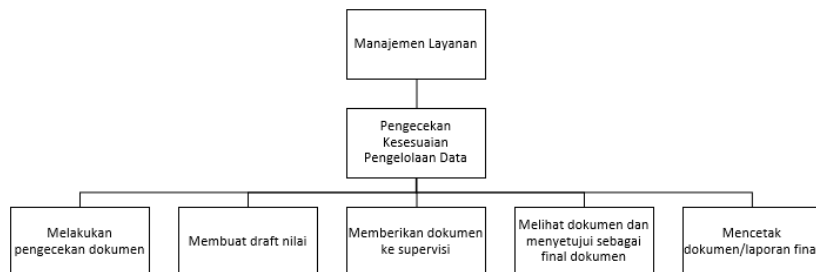
**Gambar 4. 5 Dekomposisi Pelaksanaan Penilaian Objek ke Lapangan**

5. Kontrol dan Evaluasi (*Control and evaluation*)

a. Pengecekan Kesesuaian Oalahan Data

Pada aktivitas ini adalah aktivitas pengecekan dokumen yang telah diolah oleh surveyor setelah dari lapangan, di serahkan oleh surveyor ke reviewer. Pengecekan dilakukan untuk melihat apakah

dokumen sudah sesuai format dan ketentuan yang telah ada dan keluarnya draft nilai. Setelah dokumen selesai direvisi, dokumen diserahkan ke supervisi untuk cek terakhir dan final. Setelah itu dokumen final masuk ke bagian produksi untuk dicetak.

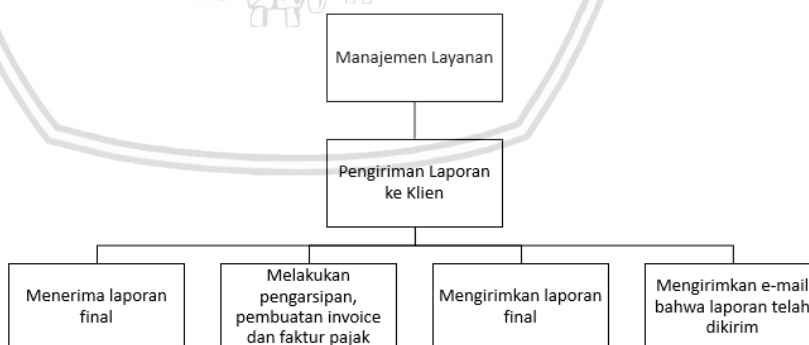


**Gambar 4. 6 Dekomposisi Proses Bisnis Pengecekan Kesesuaian Olahan Data**

b. Pengiriman Laporan ke Klien

Laporan final yang sudah dicetak oleh bagian produksi diberikan ke admin. Admin melakukan proses pengarsipan (dengan spreadsheet), pembuatan invoice, faktur pajak, pengiriman dokumen lewat pos/jne/kurir kantor . admin memberikan nomor laporan (pengarsipan). Admin melaporkan kepada klien bahwa laporan telah dikirim.

Proses ini dimasukkan ke dalam proses kontrol dan evaluasi, karena ketika pesanan dari klien telah dieksekusi dan diolah dalam bentuk dokumen, masih ada pengecekan dan kontrol dari reviewer dan supervisi agar dokumen yang ada benar-benar sesuai dengan klien dan jika tidak sesuai akan dilakukan perbaikan sampai dokumen tersebut sesuai dengan permintaan klien.



**Gambar 4. 7 Dekomposisi Proses Bisnis Pengiriman Laporan ke Klien**

b. Aktivitas Pendukung

Merupakan aktivitas yang digunakan untuk melengkapi aktivitas utama dengan berbagai fungsi, yaitu kelengkapan infrastruktur, manajemen sumber daya manusia, pengadaan barang dan pengembangan teknologi.

- *Firm Infrastructure*  
Merupakan suatu proses evaluasi dari investasi berjalan di KJPP Iskandar Aditya dan Rekan. Seperti investasi teknologi informasi baik dalam bentuk perangkat lunak dan perangkat keras, investasi gedung , kantor, printer
- *Human Resources Management*  
Berhubungan dengan aktivitas rekrutment, pengembangan, pelatihan, memotivasi, serta pemberian penghargaan kepada tenaga kerja.
  - Pengelolaan SDM
  - Perekrutan SDM
  - Pelatihan
  - Pemberhentian SDM
- *Technology Development*  
Merupakan aktivitas yang berkaitan dengan produk, proses perbaikan, perancangan peralatan, pengembangan perangkat lunak komputer, sistem telekomunikasi, kapabilitas basis data baru, dan pengembangan dukungan sistem berbasis komputer.
  - Word processor (Ms. Word)
  - E-mail
  - Website perusahaan
  - Worksheet (Ms. Excel)
  - Telepon sebagai media komunikasi umum
- *Procurement*  
Kegiatan yang berhubungan dengan bagaimana sumber daya diperoleh diantaranya fungsi pembelian input yang digunakan dalam proses bisnis.
  - Perlengkapan kantor
  - Pengadaan media komunikasi dan komputer
  - Pengadaan media publikasi untuk sarana pemasaran

### 4.3 Pemodelan Proses Bisnis Saat Ini

Setelah dilakukan analisis *value shop* diatas, terdapat lima proses bisnis utama yang ada pada KJPP Iskandar Aditya dan Rekan. Selanjutnya adalah tahap pemodelan pada kelima proses bisnis utama yang ada pada KJPP Iskandar Aditya dan Rekan. Pemodelan proses bisnis yang dibuat mengacu pada analisis value shop yang telah dilakukan sebelumnya. Berikut ini adalah pemodelan proses bisnis yang ada pada KJPP Iskandar Aditya dan Rekan :

#### 4.3.1 Penerimaan Pesanan dari Klien

##### 1. Deskripsi Proses Bisnis

Penerimaan email dari klien oleh admin merupakan tahap awal dimana klien melakukan kontak dengan admin pada KJPP Iskandar Aditya dan Rekan. Ketika email masuk ke admin, admin akan melakukan pengecekan pesanan

apa yang dikirimkan oleh klien. Setelah itu admin akan melakukan pengecekan apakah dokumen yang ada sudah lengkap atau belum. Setelah dokumen yang dikirim oleh klien sudah lengkap maka admin mengirimkan email penawaran harga kepada klien. Setelah harga disepakati, maka klien akan mengirimkan SPK (Surat Perintah Kerja) dan Contact Person objek yang akan di survey. Setelah admin mendapatkan SPK, admin akan menyiapkan dokumen keperluan inspeksi seperti form berita acara inspeksi dalam bentuk hardcopy. Setelah dokumen telah siap maka admin akan memberikan dokumen tersebut ke supervisi.

## 2. Peran Aktor

- a. Klien mengirimkan email kepada admin perihal layanan jasa apa yang dibutuhkan.
- b. Admin bertugas melayani pelanggan, melakukan pengecekan pesanan apa yang dikirimkan oleh klien, melakukan pengecekan apakah dokumen yang ada sudah lengkap atau belum, mengirimkan email penawaran harga kepada klien, menentukan permintaan dari klien termasuk ke dalam layanan jasa apa (keperluan penilaian aktiva/harta baik tangible maupun intangible (seperti penjualan/pembelian, asuransi, IPO (Initial Public Offering), Jaminan (Coorporate, KPR, KPM), Laporan Keuangan, ganti rugi/pembebasan tanah, penilaian saham), penilaian proyek, studi kelayakan usaha, konsultasi pengembangan property, desain system informasi asset, pengelolaan property, monitoring pembiayaan proyek, evaluasi rencana anggaran biaya (RAB)), dokumen keperluan inspeksi seperti form berita acara inspeksi dalam bentuk hardcopy dan kemudian memberikan dokumen tersebut ke supervisi.

## 3. Alur Proses Bisnis

1. Pelanggan mengirimkan email ke admin perihal layanan jasa apa yang dibutuhkan dan melampirkan dokumen objek yang akan di survey.
2. Admin menerima email dari klien
3. Setelah admin menerima email dari pelanggan maka admin akan melakukan pengecekan permintaan klien dan mengecek apakah dokumen yang dilampirkan sudah lengkap atau belum.
4. Jika dokumen yang dikirimkan belum lengkap maka admin akan mengirimkan email kepada klien perihal pelengkapan dokumen.
5. Jika dokumen yang dikirimkan sudah lengkap maka admin akan melakukan pengecekan dokumen dan menentukan harga penilaian objek tersebut.
6. Setelah admin menentukan harga penilaian objek, admin akan melakukan penawaran harga tersebut dengan mengirimkan email penawaran kepada klien.



7. Jika telah terjadi kesepakatan antara klien dan perusahaan, maka klien akan mengirimkan SPK (Surat Perintah Kerja) dan Contact Person objek yang akan di survey.
  8. Jika tidak terjadi kesepakatan maka tidak terjadi kerjasama antara klien dan perusahaan.
  9. Setelah admin mendapatkan SPK, admin akan menyiapkan dokumen keperluan inspeksi seperti form berita acara inspeksi dalam bentuk hardcopy.
4. Permodelan
- Proses bisnis yang telah didefinisikan proses dan aktornya akan di modelkan dengan menggunakan notasi BPMN, yang terdapat pada gambar 4.1.
5. Deskripsi Task Proses Bisnis
- Proses bisnis yang telah dimodelkan menggunakan Bizagi Modeler akan didekripsikan task dan waktunya, yang terdapat pada tabel 4.1.

#### **4.3.2 Perincian Kebutuhan Penilaian Objek Pesanan Klien**

##### **1. Deskripsi Proses Bisnis**

Pada aktivitas ini, admin telah menyiapkan dokumen keperluan inspeksi seperti form berita acara inspeksi dan dokumen yang dikirimkan oleh klien dalam bentuk hardcopy dan akan menyerahkannya kepada supervisi. Disini supervisi akan melakukan identifikasi terhadap berkas-berkas yang diberikan oleh admin dan melakukan pengecekan kembali apakah dokumen yang diberikan sudah lengkap atau belum. Setelah dokumen sudah lengkap kemudian supervisi akan merincikan apa saja yang akan dikerjakan untuk menyelesaikan permintaan dari pelanggan seperti kebutuhan survey akan menghabiskan waktu berapa lama, berapa lama analisis data dan memasukkan data dan berapa lama waktu untuk revisi.

##### **2. Peran Aktor**

- a. Admin bertugas memberikan informasi jika ada pesanan dari pelanggan ke supervisi dan memberikan dokumen keperluan inspeksi seperti form berita acara inspeksi dan dokumen yang dikirimkan oleh klien dalam bentuk hardcopy.
- b. Supervisi bertugas untuk melakukan identifikasi dokumen dan berkas-berkas yang ada dan kemudian merincikan apa saja yang harus dilakukan untuk menyelesaikan permintaan dari pelanggan.

##### **3. Alur Proses Bisnis**

1. Admin memberikan informasi jika ada pesanan dari pelanggan ke supervisi
2. Supervisi menerima informasi dari admin
3. Admin memberikan dokumen keperluan inspeksi seperti form berita acara inspeksi dan dokumen yang dikirimkan oleh klien dalam bentuk hardcopy

4. Supervisi melakukan identifikasi terhadap berkas-berkas yang diberikan oleh admin dan melakukan pengecekan kembali apakah dokumen yang diberikan sudah lengkap atau belum
5. Jika dokumen dan berkas-berkas yang dibutuhkan masih kurang lengkap supervisi meminta admin untuk melengkapi
6. Jika dokumen dan berkas-berkas yang dibutuhkan sudah lengkap, supervisi mulai untuk merincikan apa saja yang harus dilakukan untuk menyelesaikan permintaan dari pelanggan.

#### 4. Permodelan

Proses bisnis yang telah didefinisikan proses dan aktornya akan di modelkan dengan menggunakan notasi BPMN, yang terdapat pada gambar 4.2.

#### 5. Deskripsi Task Proses Bisnis

Proses bisnis yang telah dimodelkan menggunakan Bizagi Modeler akan didekripsikan task dan waktunya, yang terdapat pada tabel 4.2.

### 4.3.3 Pemilihan Surveyor (penilai pelaksana)

#### 1. Deskripsi Proses Bisnis

Pada aktivitas ini, supervisi memilih surveyor mana yang dijadikan penilai pelaksana untuk pelanggan. Supervisi memilih surveyor yang sesuai dengan persyaratan dan berdasarkan keahlian masing-masing surveyor. Setelah supervisi menentukan beberapa surveyor yang sesuai dengan pesanan klien, maka supervisi akan meminta klien untuk memilih surveyor mana yang akan menilai objek lapangan. Setelah surveyor ditentukan maka supervisi akan menghubungi surveyor untuk melakukan inspeksi lapangan dan pengolahan data hasil inspeksi.

#### 2. Peran Aktor

- a. Supervisi berperan untuk memilih surveyor mana yang dijadikan penilai pelaksana untuk pelanggan.
- b. Surveyor berperan untuk menerima tugas inspeksi lapangan dan pengolahan data hasil inspeksi.
- c. Klien berperan untuk memilih surveyor mana yang akan menilai objek di lapangan

#### 3. Alur Proses Bisnis

1. Supervisi melihat apakah surveyor sesuai dengan kriteria sebagai penilai objek tersebut (dilihat dari pelatihan yang dilakukan dan konsentrasi bidangnya).
2. Supervisi menyediakan pilihan surveyor yang akan diberikan kepada klien
3. Klien menerima pilihan surveyor

4. Klien memilih surveyor mana yang akan melakukan penilaian objek ke lapangan
5. Supervisi akan menghubungi surveyor untuk melakukan inspeksi lapangan dan pengolahan data hasil inspeksi.
6. Surveyor menerima tugas yang diberikan oleh supervisi.

#### 4. Permodelan

Proses bisnis yang telah didefinisikan proses dan aktornya akan di modelkan dengan menggunakan notasi BPMN, yang terdapat pada gambar 4.3.

#### 5. Deskripsi Task Proses Bisnis

Proses bisnis yang telah dimodelkan menggunakan Bizagi Modeler akan didekripsikan task dan waktunya, yang terdapat pada tabel 4.3.

### 4.3.4 Pelaksanaan Penilaian Objek ke Lapangan

#### 1. Deskripsi Proses Bisnis

Pada tahap ini surveyor mulai melaksanakan tugas turun ke lapangan untuk melakukan inspeksi dan observasi kepada objek penilaian. Sebelum melaksanakan inspeksi terlebih dahulu surveyor melakukan hubungan dengan pendamping yang berasal dari objek yang akan dinilai. Setelah surveyor selesai melakukan inspeksi ke lapangan, surveyor akan mencari data pembanding dari internet atau lokasi survey (jika yang dinilai adalah tanah ) dan mengolah dan menganalisis hasilnya menggunakan Microsoft excel yang kemudian setelah data selesai, surveyor akan mengirimkannya ke reviewer untuk dilakukan revisi jika ada pengolahan data tidak yang sesuai.

#### 2. Peran aktor

- a. Surveyor berperan melaksanakan tugas turun ke lapangan untuk melakukan inspeksi dan observasi kepada objek penilaian, mencari data pembanding dari internet atau lokasi survey (jika yang dinilai adalah tanah ), mengolah dan menganalisis hasil penilaian.
- b. Pendamping berperan untuk mendampingi surveyor selama inspeksi di lapangan.

#### 3. Alur Proses Bisnis

1. Surveyor menghubungi pendamping yang berasal dari objek yang akan dinilai dan membuat janji untuk inspeksi di lapangan
2. Surveyor mulai melaksanakan tugas turun ke lapangan untuk melakukan inspeksi dan observasi kepada objek penilaian
3. Surveyor akan mencari data pembanding dari internet atau lokasi survey (jika yang dinilai adalah tanah ).
4. Surveyor mengolah dan menganalisis hasilnya menggunakan Microsoft excel

#### 4. Permodelan

Proses bisnis yang telah didefinisikan proses dan aktornya akan di modelkan dengan menggunakan notasi BPMN, yang terdapat pada gambar 4.4.

#### 5. Deskripsi Task Proses Bisnis

Proses bisnis yang telah dimodelkan menggunakan Bizagi Modeler akan didekripsikan task dan waktunya, yang terdapat pada tabel 4.4.

### 4.3.5 Pengecekan Kesesuaian Olahan Data

#### 1. Deskripsi Proses Bisnis

Pada aktivitas ini adalah aktivitas pengecekan dokumen yang telah diolah oleh surveyor setelah dari lapangan, di serahkan oleh surveyor ke reviewer. Pengecekan dilakukan untuk melihat apakah dokumen sudah sesuai format dan ketentuan yang telah ada dan keluarnya draft nilai. Setelah dokumen selesai direvisi, dokumen diserahkan ke supervisi untuk cek terakhir dan final. Setelah itu dokumen final masuk ke bagian produksi untuk dicetak.

#### 2. Peran Aktor

- a. Surveyor berperan sebagai pemberi dokumen yang telah ia olah ke reviewer
- b. Reviewer berperan untuk melakukan pengecekan untuk melihat apakah dokumen sudah sesuai format dan ketentuan yang telah ada dan menghasilkan draft nilai.
- c. Supervisi berperan untuk pengecekan terakhir.
- d. Produksi berperan untuk melakukan pencetakan dokumen final.

#### 3. Alur Proses Bisnis

1. Surveyor memberikan dokumen yang telah ia olah ke reviewer.
2. Reviewer menerim dokumen dari surveyor
3. Reviewer akan melakukan pengecekan untuk melihat apakah dokumen sudah sesuai format dan ketentuan yang telah ada dan keluarnya draft nilai.
4. Setelah dokumen selesai di direvisi, dokumen diserahkan ke supervisi untuk cek terakhir dan final.
5. Supervisi melihat dokumen tersebut dan menyetujuinya sebagai final dokumen
6. Dokumen final/laporan final akan diberikan pada bagian produksi
7. Bagian produksi menerima dokumen final
8. Dokumen final dicetak oleh bagian produksi.

#### 4. Permodelan

Proses bisnis yang telah didefinisikan proses dan aktornya akan di modelkan dengan menggunakan notasi BPMN, yang terdapat pada gambar 4.5.

#### 5. Deskripsi Task Proses Bisnis

Proses bisnis yang telah dimodelkan menggunakan Bizagi Modeler akan didekripsikan task dan waktunya, yang terdapat pada tabel 4.5.

### 4.3.6 Pengiriman Laporan ke Klien

#### 1. Deskripsi Proses Bisnis

Pada aktivitas ini laporan final yang sudah dicetak oleh bagian produksi diberikan ke admin. Admin melakukan proses pengarsipan (word dan excel), pembuatan invoice, faktur pajak, pengiriman dokumen lewat pos/jne/kurir kantor. Admin melaporkan kepada klien bahwa laporan telah dikirim.

#### 2. Peran Aktor

- Produksi berperan memberikan laporan final ke admin
- Admin berperan melakukan proses pengarsipan (word dan excel), pembuatan invoice, faktur pajak, pengiriman dokumen lewat pos/jne/kurir kantor.
- Klien berperan menerima laporan final dari admin

#### 3. Alur Proses Bisnis

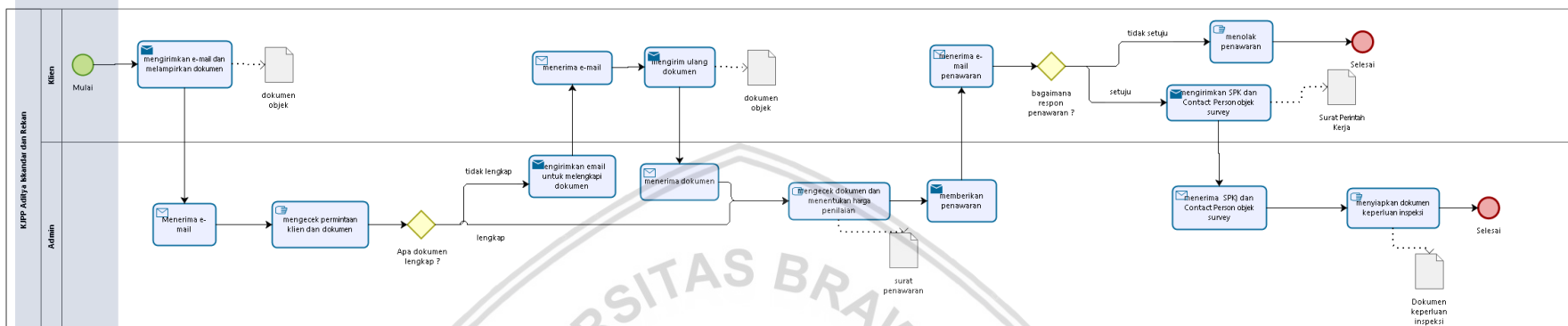
- Laporan final yang telah dicetak oleh bagian produksi diberikan kepada admin
- Admin menerima laporan final
- Admin melakukan proses pengarsipan (word dan excel), pembuatan invoice, faktur pajak.
- Admin mengirimkan laporan final dalam bentuk hardcopy ke klien
- Admin melaporkan kepada klien bahwa laporan telah dikirim.
- Klien menerima laporan dari admin.

#### 4. Permodelan

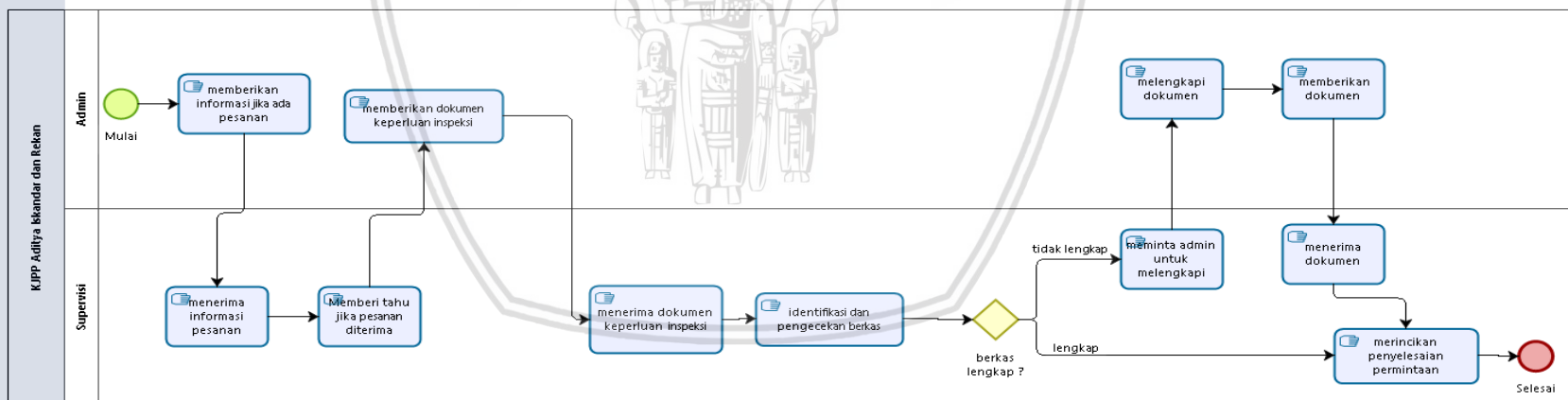
Proses bisnis yang telah didefinisikan proses dan aktornya akan di modelkan dengan menggunakan notasi BPMN, yang terdapat pada gambar 4.6.

#### 5. Deskripsi Task Proses Bisnis

Proses bisnis yang telah dimodelkan menggunakan Bizagi Modeler akan didekripsikan task dan waktunya, yang terdapat pada tabel 4.6.

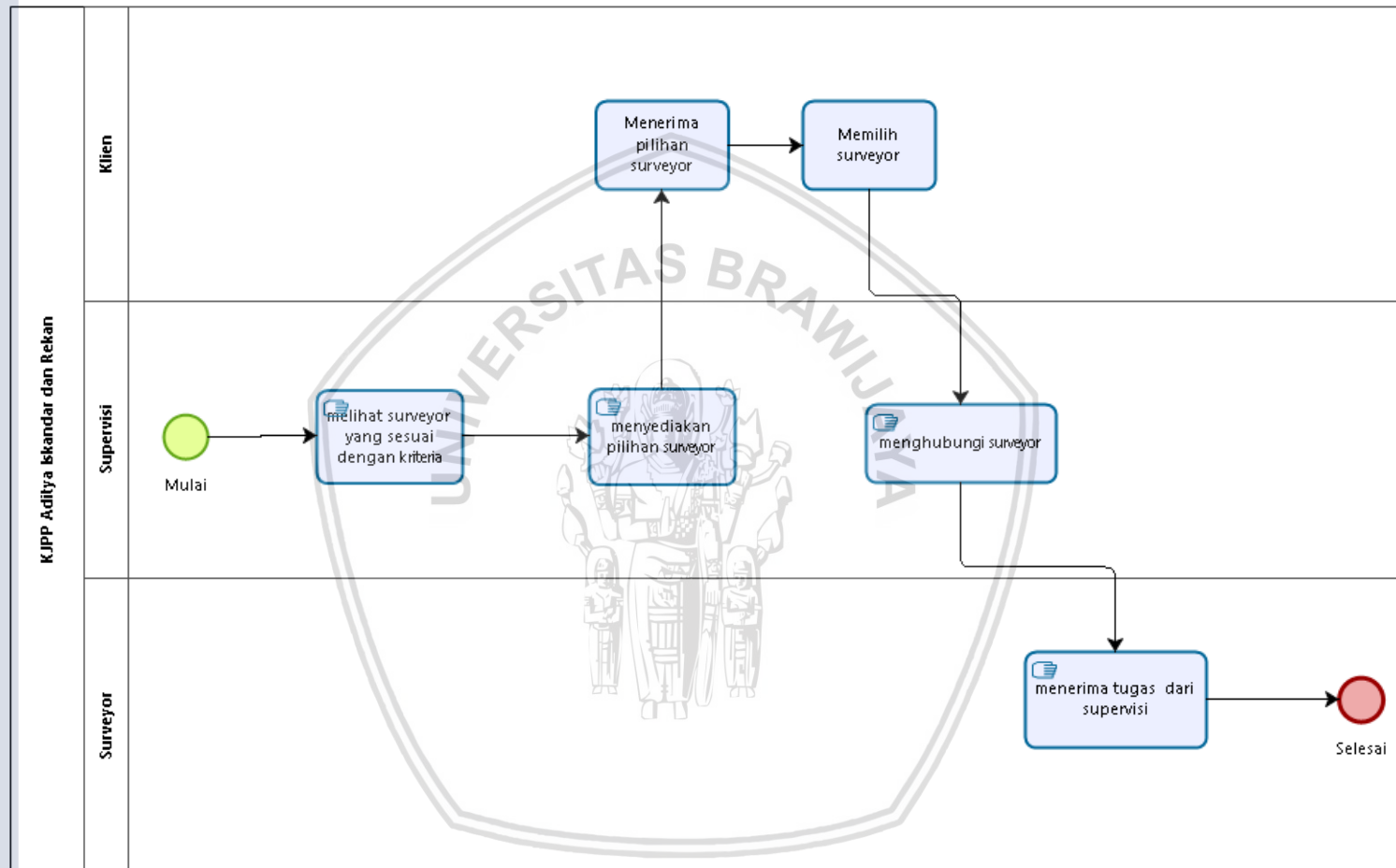


Gambar 4. 8 Diagram BPMN Proses Bisnis Penerimaan Pesanan dari Klien

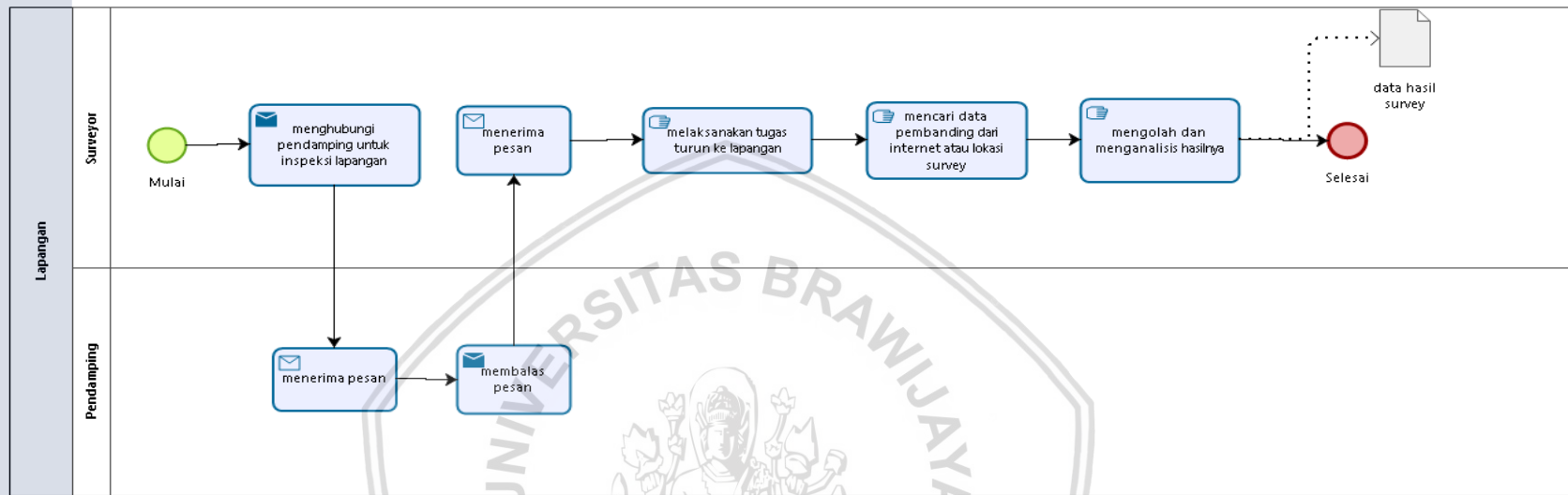


Gambar 4. 9 Diagram BPMN Proses Bisnis Perincian kebutuhan penilaian objek pesanan klien

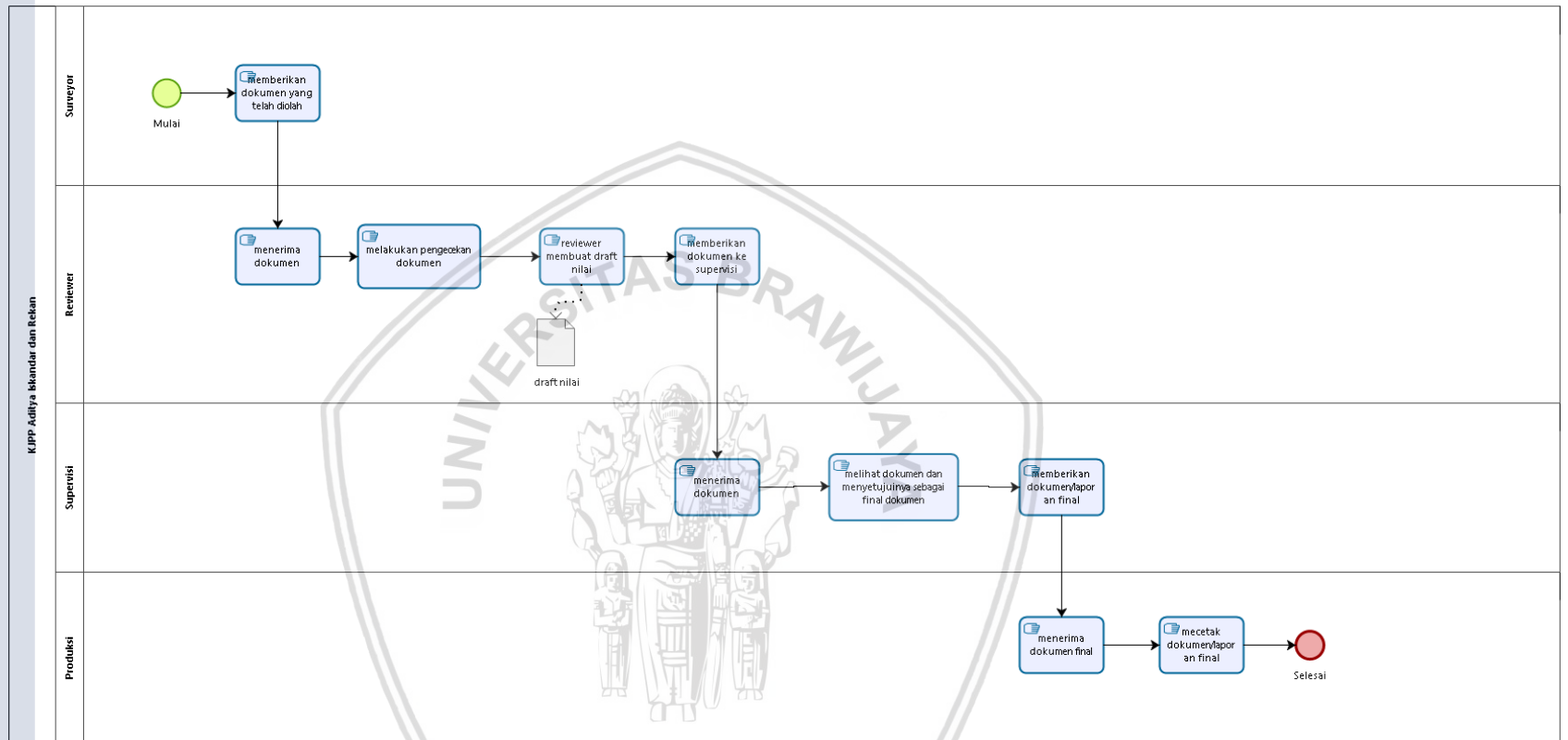




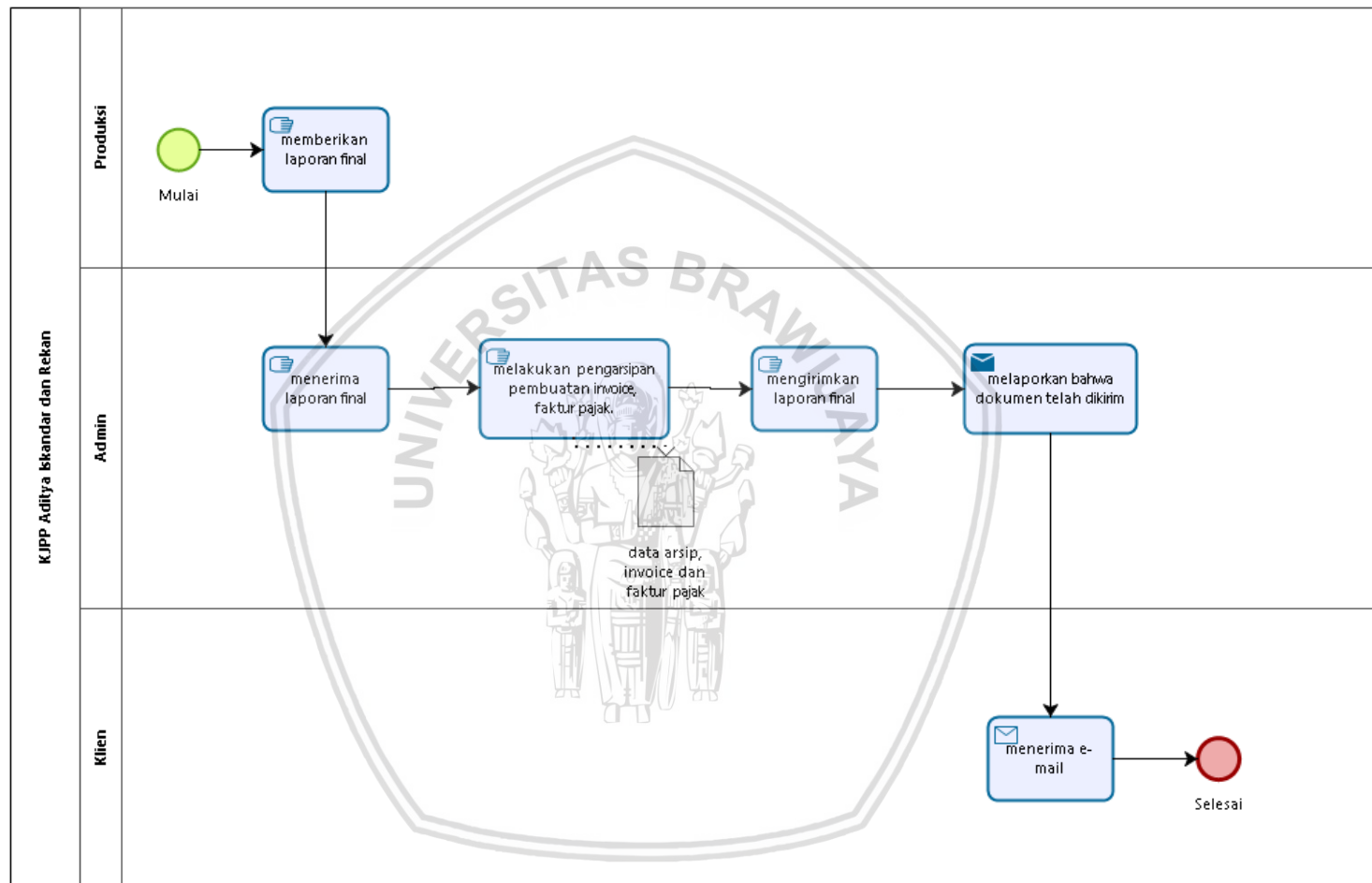
Gambar 4. 10 Diagram BPMN Proses Bisnis Pemilihan Surveyor



**Gambar 4. 11 Diagram BPMN Proses Bisnis Pelaksanaan Penilaian Objek ke Lapangan**



**Gambar 4. 12 Diagram BPMN Proses Bisnis Pengecekan Kesesuaian Pengelolaan Data**



**Gambar 4. 13 Diagram BPMN Proses Bisnis Pengiriman Laporan ke Klien**

**Tabel 4. 1 Deskripsi Task Proses Bisnis Penerimaan Pesanan dari Klien**

No.	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen	Waktu	Tipe Task
1.	Klien	Mengirimkan e-mail dan melampirkan dokumen	Klien mengirimkan e-mail perihal layanan jasa apa yang dibutuhkan dan melampirkan dokumen objek survey		15 menit	Send Task
2.	Admin	Menerima e-mail	Admin menerima e-mail pesanan dari klien		1 menit	Receive Task
3.	Admin	Mengecek permintaan klien dan dokumen	Admin melakukan pengecekan permintaan klien dan mengecek apakah dokumen yang dilampirkan sudah lengkap atau belum		16 menit 3 detik	Manual Task
4.	Admin	Mengirimkan e-mail untuk melengkapi dokumen	Jika dokumen yang dilampirkan oleh klien tidak lengkap maka admin akan mengirimkan e-mail kepada klien untuk melengkapi dokumen		5 menit	Send Task
5.	Klien	Menerima e-mail	Klien menerima e-mail untuk melengkapi dokumen		1 menit	Receive Task
6.	Klien	Mengirim ulang dokumen	Setelah klien menyiapkan dokumen apa saja yang harus		1 hari	Send Task

No.	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen	Waktu	Tipe Task
			dilengkapi, klien akan mengirim ulang e-mail berisi dokumen			
7.	Admin	Menerima dokumen	Admin menerima e-mail berupa lampiran dokumen dari klien		1 menit	Receive Task
8.	Admin	Mengecek dokumen dan menentukan harga penilaian	Setelah admin mendapatkan kiriman dokumen dari klien, admin akan melakukan pengecekan kembali dokumen dan menentukan harga penilaian objek tersebut berdasarkan standart yang telah ditentukan oleh perusahaan	Surat Penawaran	51 menit 7 detik	Manual Task
9.	Admin	Memberikan penawaran	Admin mengirim e-mail penawaran kepada klien		8 menit	Send Task
10.	Klien	Menerima e-mail penawaran	Klien menerima e-mail penawaran dari admin		1 menit	Receive Task
11.	Klien	Menolak penawaran	Jika penawaran tidak sesuai dengan keinginan klien, klien bisa menolak penawaran yang diberikan		30 detik	Manual Task
12.	Klien	Mengirimkan SPK dan Contact Person objek survey	Jika penawaran yang diberikan oleh admin sesuai dengan keinginan klien maka klien akan mengirimkan SPK (Surat Perintah Kerja) dan Contact Person objek yang akan disurvey	Surat Perintah Kerja	15 menit	Send Task



No.	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen	Waktu	Tipe Task
13.	Admin	Menerima SPK dan Contact Person objek survey	Admin menerima SPK (Surat Perintah Kerja) dan Contact Person objek yang akan di survey		5 menit	Receive Task
14.	Admin	Menyiapkan dokumen keperluan inspeksi	Setelah menerima SPK admin akan segera menyiapkan dokumen keperluan inspeksi seperti form berita acara inspeksi dalam bentuk hardcopy	Dokumen keperluan inspeksi	27 menit 10 detik	Manual Task

**Tabel 4. 2 Deskripsi Task Proses Bisnis Perincian Kebutuhan Penilaian Objek Pesanan Klien**

No.	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen	Waktu	Tipe Task
1.	Admin	Memberikan informasi jika ada pesanan	Admin memberikan informasi jika ada pesanan dari pelanggan pada supervisi		5 menit	Manual Task
2.	Supervisi	Menerima informasi pesanan	Menerima informasi order dari admin		3 menit	Manual Task
3.	Supervisi	Memberitahukan jika pesanan diterima	Supervisi memberitahukan jika order telah diterima		3 menit	Manual Task
5.	Admin	Memberikan dokumen keperluan inspeksi	Admin memberikan dokumen keperluan inspeksi seperti form berita acara inspeksi dan dokumen yang dikirimkan oleh klien dalam bentuk hardcopy		5 menit	Manual Task

No.	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen	Waktu	Tipe Task
6.	Supervisi	Menerima dokumen keperluan inspeksi	Supervisi menerima dokumen keperluan inspeksi		3 menit	Manual Task
7.	Supervisi	Identifikasi dan pengecekan berkas	Supervisi melakukan pengidentifikasian berkas-berkas yang berkas yang diberikan oleh admin dan melakukan pengecekan ulang		10 menit	Manual Task
8.	Supervisi	Meminta admin untuk melengkapi	Jika ada dokumen yang kurang lengkap, maka supervisi akan meminta admin untuk melengkapi		3 menit	Manual Task
9.	Admin	Melengkapi dokumen	Admin melengkapi dokumen		20 menit	Manual Task
10.	Admin	Memberikan dokumen	Admin memberikan dokumen kepada supervisi			Manual Task
11.	Supervisi	Menerima dokumen	Supervisi menerima dokumen		3 menit	Manual Task
12.	Supervisi	Merincikan penyelesaian permintaan	Supervisi mulai merincikan apa saja yang harus dilakukan untuk menyelesaikan permintaan		20 menit	Manual Task

**Tabel 4. 3 Deskripsi Task Proses Bisnis Pemilihan Surveyor**

No.	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen	Waktu	Tipe Task
1.	Supervisi	Melihat surveyor yang sesuai dengan kriteria	Supervisi melihat surveyor yang sesuai dengan kriteria		7 menit	Manual Task
2.	Supervisi	Menyediakan pilihan surveyor	Setelah ditemukan beberapa surveyor yang sesuai dengan	Dokumen Surveyor	10 menit	Manual Task

No.	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen	Waktu	Tipe Task
			pesanan, maka supervisi akan menyediakan beberapa pilihan surveyor untuk dipilih oleh klien			
3.	Klien	Menerima pilihan surveyor	Klien akan menerima beberapa pilihan surveyor		3 menit	Manual Task
4.	Klien	Memilih surveyor	Klien akan memilih surveyor yang akan menilai objek di lapangan		10 menit	Manual Task
5.	Supervisi	Menghubungi surveyor	Setelah ditemukan surveyor yang sesuai dengan objek inspeksi maka supervisi akan menghubungi surveyor untuk melakukan inspeksi lapangan dan pengolahan data hasil inspeksi		3 menit	Manual Task
6.	Surveyor	Menerima tugas dari supervisi	Surveyor menerima tugas yang diberikan supervisi		3 menit	Manual Task

**Tabel 4. 4 deskripsi Task Proses Bisnis Pelaksanaan Penilaian Objek ke Lapangan**

No.	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen	Waktu	Tipe Task
1.	Surveyor	Menghubungi pendamping untuk inspeksi lapangan	Surveyor menghubungi pendamping untuk membuat janji inspeksi di lapangan		2 menit	Send Task

No.	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen	Waktu	Tipe Task
2.	Pendamping	Menerima pesan	Pendamping menerima pesan untuk inspeksi lapangan		1 menit	Receive Task
3.	Pendamping	Membalas pesan	Pendamping membalas pesan ke surveyor		1 menit	Send Task
4.	Surveyor	Menerima pesan	Surveyor menerima pesan dari pendamping		1 menit	Receive Task
5.	Surveyor	Melaksanakan tugas turun ke lapangan	Ketika telah terjadi kesepakatan waktu dalam melaksanakan inspeksi, surveyor langsung melaksanakan tugas turun ke lapangan untuk melakukan inspeksi dan observasi kepada objek penilaian		4 hari	Manual Task
6.	Surveyor	Mencari data pembandingan dari internet atau lokasi survey	Setelah surveyor selesai melakukan inspeksi lapangan, kemudian surveyor mencari data pembandingan dari internet atau lokasi untuk membandingkan harga objek sehingga surveyor tidak menilai objek secara subjektif		5 jam	Manual Task
7.	Surveyor	Mengolah dan menganalisis hasilnya	Surveyor mengolah data hasil inspeksi dan menganalisis hasilnya	Data hasil survey	4 hari 3 jam 1 menit	Manual Task

**Tabel 4. 5 Deskripsi Task Proses Bisnis Pengecekan Kesesuaian Olahan Data**

No.	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen	Waktu	Tipe Task
1.	Surveyor	Memberikan dokumen yang telah diolah	Surveyor memberikan dokumen yang telah diolah ke reviewer		5 menit	Manual Task
2.	Reviewer	Menerima dokumen	Reviewer menerima dokumen		3 menit	Manual Task
3.	Reviewer	Melakukan pengecekan dokumen	Reviewer melakukan pengecekan untuk melihat apakah dokumen sudah sesuai dengan format dan ketentuan yang telah ada		1 jam	Manual Task
4.	Reviewer	Membuat draft nilai	Setelah reviewer melakukan pengecekan, reviewer akan membuat draft nilai	Draft nilai	1 jam	Manual Task
5.	Reviewer	Memberikan dokumen ke supervisi	Reviewer memberikan dokumen ke supervisi		5 menit	Manual Task
6.	Supervisi	Menerima dokumen	Supervisi menerima dokumen		3 menit	Manual Task
7.	Supervisi	Melihat dokumen tersebut dan menyetujuinya sebagai final dokumen	Supervisi melihat dokumen tersebut dan menyetujuinya sebagai final dokumen		1 jam	Manual Task
8.	Supervisi	Memberikan dokumen/laporan final	Supervisi memberikan dokumen/laporan final		5 menit	Manual Task

No.	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen	Waktu	Tipe Task
9.	Produksi	Menerima dokumen final	Produksi menerima dokumen final		3 menit	Manual Task
10.	Produksi	Mencetak dokumen/laporan final	Produksi akan mencetak dokumen/laporan final		15 menit	Manual Task

**Tabel 4. 6 Deskripsi Task Proses Bisnis Pengiriman Laporan ke Klien**

No.	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen	Waktu	Tipe Task
1.	Admin	Memberikan laporan final	Admin memberikan laporan final pada klien		1 menit	Manual Task
2.	Klien	Menerima laporan final	Klien menerima laporan final		30 detik	Manual Task
3.	Admin	Melakukan pengarsipan, pembuatan invoice dan faktur pajak	Admin melakukan pengarsipan, pembuatan invoice dan faktur pajak	Dokumen arsip, invoice dan faktur pajak	3 jam 2 menit	Manual Task
4.	Admin	Mengirimkan laporan final	Admin mengirimkan laporan final		3 menit	Manual Task
5.	Admin	Melaporkan bahwa dokumen telah dikirim	Admin mengirimkan laporan kepada klien melalui e-mail bahwa laporan telah dikirim		3 menit	Send Task
6.	Klien	Menerima e-mail	Klien menerima e-mail dari admin		1 menit	Receive Task



## 4.4 Evaluasi Proses Bisnis Menggunakan QEF

Evaluasi proses bisnis dilakukan menggunakan *Quality Evaluation Framework* (QEF). Tujuan melakukan evaluasi proses bisnis adalah untuk mengetahui hasil proses bisnis yang sedang berjalan saat ini di perusahaan apakah sudah sesuai dengan target yang ditentukan oleh perusahaan. Evaluasi proses bisnis dilakukan setelah melakukan pemodelan proses bisnis yang ada pada perusahaan menggunakan BPMN seperti yang dijelaskan pada bab 4.3 mengenai pemodelan proses bisnis.

### 4.4.1 Dimensi Quality Faktor

Langkah awal dalam melakukan evaluasi proses bisnis menggunakan metode QEF adalah menentukan kebutuhan non-fungsional yang mengacu pada proses bisnis suatu organisasi. Kebutuhan non-fungsional dan *Quality Factor* diperoleh dari observasi pada KJPP Iskandar Aditya dan Rekan secara langsung dan berasal dari wawancara langsung terhadap aktor-aktor yang terlibat dalam aktivitas proses bisnis yang ada, mulai dari kepala cabang, admin, supervisi, surveyor, reviewer dan produksi. Identifikasi *quality factor* mengacu pada pemodelan proses bisnis yang sudah dibuat pada 4.3. Hasil dari identifikasi *quality factor* ini berupa indikator-indikator yang nantinya akan diukur menggunakan QEF. Berikut *quality factor* yang ada pada KJPP Iskandar Aditya dan Rekan :

#### 4.4.1.1 Quality Factors Proses Penerimaan Pesanan dari Klien

Dalam melakukan evaluasi proses bisnis penerimaan pesanan dari klien, penulis melakukan diskusi dengan bagian Admin dalam mendefinisikan *Quality Factor* pada proses ini. Adapun *Quality Factor* yang didapatkan dijelaskan pada Tabel 4.7

**Tabel 4. 7 Quality Factors Proses Bisnis Penerimaan Pesanan dari Klien**

Kode	Quality Factors
Q1	Jumlah admin yang dibutuhkan untuk melakukan hubungan dengan klien dan menyiapkan berkas-berkas ( <i>Resource Efficiency</i> )
Q2	Kecepatan pengecekan kelengkapan dokumen yang dikirimkan oleh klien ( <i>Time to Access</i> )
Q3	Kecepatan penentuan harga penilaian objek ( <i>Time to Access</i> )
Q4	Maksimal waktu perbaikan kesalahan penentuan harga yang dilakukan oleh admin ( <i>Time to Recover</i> )
Q5	Jumlah pesanan yang masuk dan di kerjakan pada KJPP Iskandar Aditya dan Rekan ( <i>Throughput</i> )
Q6	Kecepatan menyiapkan dokumen keperluan inspeksi seperti form berita acara inspeksi dan dokumen pendukung lainnya ( <i>Time to Access</i> )

#### 4.4.1.2 *Quality Factors* Proses Bisnis Perincian Kebutuhan Penilaian Objek Pesanan Klien

Dalam melakukan evaluasi proses bisnis perincian kebutuhan penilaian objek pesanan klien, penulis melakukan diskusi dengan bagian Admin dan Supervisi dalam mendefinisikan *Quality Factor* pada proses ini. Adapun *Quality Factor* yang didapatkan dijelaskan pada Tabel 4.8.

**Tabel 4. 8 *Quality Factors* Proses Bisnis Perincian Kebutuhan Penilaian Objek Pesanan Klien**

Kode	<i>Quality Factors</i>
<b>Q7</b>	Kecepatan pengidentifikasian berkas-berkas dan pengecekan berkas ( <i>Time to Access</i> )
<b>Q8</b>	Kecepatan perincian tugas yang dilakukan ( <i>Time to Access</i> )

#### 4.4.1.3 *Quality Factors* Proses Bisnis Pemilihan Surveyor

Dalam melakukan evaluasi proses bisnis pemilihan surveyor, penulis melakukan diskusi dengan bagian Supervisi dalam mendefinisikan *Quality Factor* pada proses ini. Adapun *Quality Factor* yang didapatkan dijelaskan pada Tabel 4.9

**Tabel 4. 9 *Quality Factors* Proses Bisnis Pemilihan Surveyor**

Kode	<i>Quality Factors</i>
<b>Q9</b>	Kriteria surveyor yang dipilih untuk dijadikan penilai pelaksana ( <i>Resource Efficiency</i> )

#### 4.4.1.4 *Quality Factors* Proses Bisnis Pelaksanaan Penilaian Objek ke Lapangan

Dalam melakukan evaluasi proses bisnis pelaksanaan penilaian objek ke lapangan, penulis melakukan diskusi dengan bagian Surveyor dalam mendefinisikan *Quality Factor* pada proses ini. Adapun *Quality Factor* yang didapatkan dijelaskan pada Tabel 4.10

**Tabel 4. 10 *Quality Factors* Proses Bisnis Pelaksanaan Penilaian Objek ke Lapangan**

Kode	<i>Quality Factors</i>
<b>Q10</b>	Kecepatan dalam melaksanakan tugas turun ke lapangan untuk melakukan inspeksi dan observasi kepada objek penilaian ( <i>Time to Access</i> )
<b>Q11</b>	Ketepatan dalam melaksanakan tugas turun ke lapangan untuk melakukan inspeksi dan observasi kepada objek penilaian ( <i>Time Efficiency</i> )

<b>Q12</b>	Ketidaksesuaian dalam melaksanakan melakukan inspeksi dan observasi kepada objek penilaian ( <i>Failure Frequency</i> )
<b>Q13</b>	Ketepatan dalam mencari data pembandingan dari internet atau lokasi survey ( <i>Time Efficiency</i> )
<b>Q14</b>	Kecepatan dalam mengolah dan menganalisis hasilnya dalam microsoft excel ( <i>Time to Access</i> )
<b>Q15</b>	Maksimal waktu pengolahan dan penganalisaan data ( <i>Time to Recover</i> )

#### 4.4.1.5 *Quality Factors* Proses Bisnis Pengecekan Kesesuaian Olahan Data

Dalam melakukan evaluasi proses bisnis pengecekan kesesuaian olahan data, penulis melakukan diskusi dengan bagian Surveyor, Reviewer, Supervisi dan Produksi dalam mendefinisikan *Quality Factor* pada proses ini. Adapun *Quality Factor* yang didapatkan dijelaskan pada Tabel 4.11

**Tabel 4. 11 *Quality Factors* Proses Bisnis Pengecekan Kesesuaian Olahan Data**

Kode	<i>Quality Factors</i>
<b>Q16</b>	Kecepatan melakukan revisi dokumen ( <i>Time to Access</i> )
<b>Q17</b>	Ketepatan reviewer dalam melakukan penilaian ( <i>Time Efficiency</i> )
<b>Q18</b>	Kecepatan supervisi melihat dan menyetujui dokumen sebagai final dokumen ( <i>Time to Access</i> )
<b>Q19</b>	Resource yang dipilih dalam melakukan revisi dokumen

#### 4.4.1.6 *Quality Factors* proses bisnis pengiriman laporan ke klien

Dalam melakukan evaluasi proses bisnis pengiriman laporan ke klien, penulis melakukan diskusi dengan bagian Admin dalam mendefinisikan *Quality Factor* pada proses ini. Adapun *Quality Factor* yang didapatkan dijelaskan pada Tabel 4.12

**Tabel 4. 12 *Quality Factors* Proses Bisnis Pengiriman Laporan ke Klien**

Kode	<i>Quality Factors</i>
<b>Q20</b>	Kecepatan admin dalam melakukan pengarsipan, pembuatan invoice dan faktur pajak( <i>Time to Access</i> )

#### 4.4.2 Pemetaan *Quality Factor* Pada Setiap Model Proses Bisnis

Setelah mendefinisikan *Quality Factor* pada masing – masing proses bisnis tahap selanjutnya yaitu memetakan *Quality Factor* yang telah didefinisikan ke dalam masing masing aktivitas yang ada pada proses bisnis yang telah dilakukan permodelan. Pada proses bisnis penerimaan pesanan dari klien terdapat Q1 dan Q2 yang berada pada aktivitas melakukan pengecekan permintaan klien dan

mengecek apakah dokumen yang dilampirkan sudah lengkap atau belum dikarenakan untuk menjalankan aktivitas tersebut dibutuhkan sumber daya manusia yang efisien dan kecepatan waktu dalam melakukan hal tersebut. Pada aktivitas melakukan pengecekan dokumen dan menentukan harga penilaian objek terdapat Q3 dan Q4 karena berhubungan dengan kecepatan aktivitas tersebut dan berapa waktu yang dibutuhkan untuk menanggulangi kesalahan yang dilakukan. Q5 terdapat pada aktivitas menerima SPK dan Contact Person objek yang disurvei karena aktivitas tersebut berhubungan dengan target yang ingin dicapai oleh perusahaan. Q6 masuk ke dalam aktivitas menyiapkan dokumen keperluan inspeksi karena aktivitas ini berhubungan dengan kecepatan waktu aktivitas tersebut. Pemetaan Q1 sampai dengan Q6 dapat dilihat pada Gambar 4.14

Pada proses bisnis perincian kebutuhan penilaian objek pesanan klien terdapat Q7 pada aktivitas identifikasi terhadap berkas-berkas yang diberikan oleh admin dan melakukan pengecekan dikarenakan berhubungan dengan kecepatan waktu aktivitas tersebut. Q8 masuk ke dalam aktivitas supervisi mulai merincikan apa saja yang harus dilakukan untuk menyelesaikan permintaan karena berhubungan dengan waktu pengerjaan aktivitas tersebut. Pemetaan Q7 dan Q8 bisa dilihat pada Gambar 4.15

Pada proses bisnis pemilihan surveyor terdapat Q9 pada aktivitas memilih surveyor mana yang dijadikan penilai pelaksana untuk klien dikarenakan berhubungan dengan sumber daya perusahaan dan bagaimana perusahaan memanfaatkan sumber daya yang ada dengan efisien. Pemetaan Q9 dapat dilihat pada Gambar 4.16. Pada proses bisnis pelaksanaan penilaian objek ke lapangan terdapat Q10, Q11, Q12 pada aktivitas melaksanakan tugas turun ke lapangan untuk melakukan inspeksi dan observasi kepada objek penilaian dikarenakan aktivitas ini berhubungan dengan kecepatan pengerjaan aktivitas, ketepatan dalam pemanfaatan waktu dan seberapa sering kesalahan terjadi. Pada aktivitas mencari data pembanding dari internet atau lokasi survey terdapat Q13 karena berhubungan dengan ketepatan waktu dan efisiensi waktu. Q14 dan Q15 berada pada aktivitas mengolah dan menganalisis hasilnya dikarenakan aktivitas ini berhubungan dengan kecepatan waktu aktivitas dan kecepatan waktu dalam memperbaiki kesalahan. Pemetaan Q9 sampai dengan Q15 dapat dilihat pada Gambar 4.17

Pada proses bisnis pengecekan kesesuaian olahan data terdapat Q16 pada aktivitas melakukan pengecekan untuk melihat apakah dokumen sudah sesuai format dan ketentuan yang telah ada karena aktivitas ini berhubungan dengan kecepatan waktu. Pada aktivitas membuat draft nilai terdapat Q17 dikarenakan berhubungan dengan kecepatan waktu aktivitas tersebut. Q18 terdapat pada aktivitas melihat dokumen tersebut dan menyetujuinya sebagai final dokumen dikarenakan berhubungan dengan kecepatan waktu supervisi dalam melihat dokumen yang ada. Pada aktivitas mencetak dokumen/laporan final terdapat Q19 dikarenakan berhubungan dengan efisiensi sumber daya yang ada. Pemetaan Q16 sampai dengan Q19 dapat dilihat pada Gambar 4.18. Pada proses bisnis pengiriman laporan ke klien terdapat Q20 pada aktivitas melakukan pengarsipan, pembuatan invoice dan faktur pajak dikarenakan hal tersebut

berhubungan dengan kecepatan admin dalam melakukan aktivitas tersebut. Pemetaan Q20 dapat dilihat pada Gambar 4.19

#### 4.4.3 Identifikasi Target dan Kalkulasi Metrik

Identifikasi target (*Quality Objective*) dan kalkulasi metrik adalah tahap kedua pada metode *Quality Evaluation Framework* (QEF), *stakeholder* menentukan target perusahaan, lalu melakukan kalkulasi metrik menggunakan persamaan yang ada pada metode QEF. Seperti yang disebutkan pada tabel 5.6, terdapat *quality factor* yang telah disebutkan, lalu melakukan perhitungan kalkulasi metrik dan menentukan target pada setiap aktivitas yang dilakukan kalkulasi, selanjutnya menentukan apakah hasil perhitungan menggunakan metode QEF sudah sesuai dengan target perusahaan.

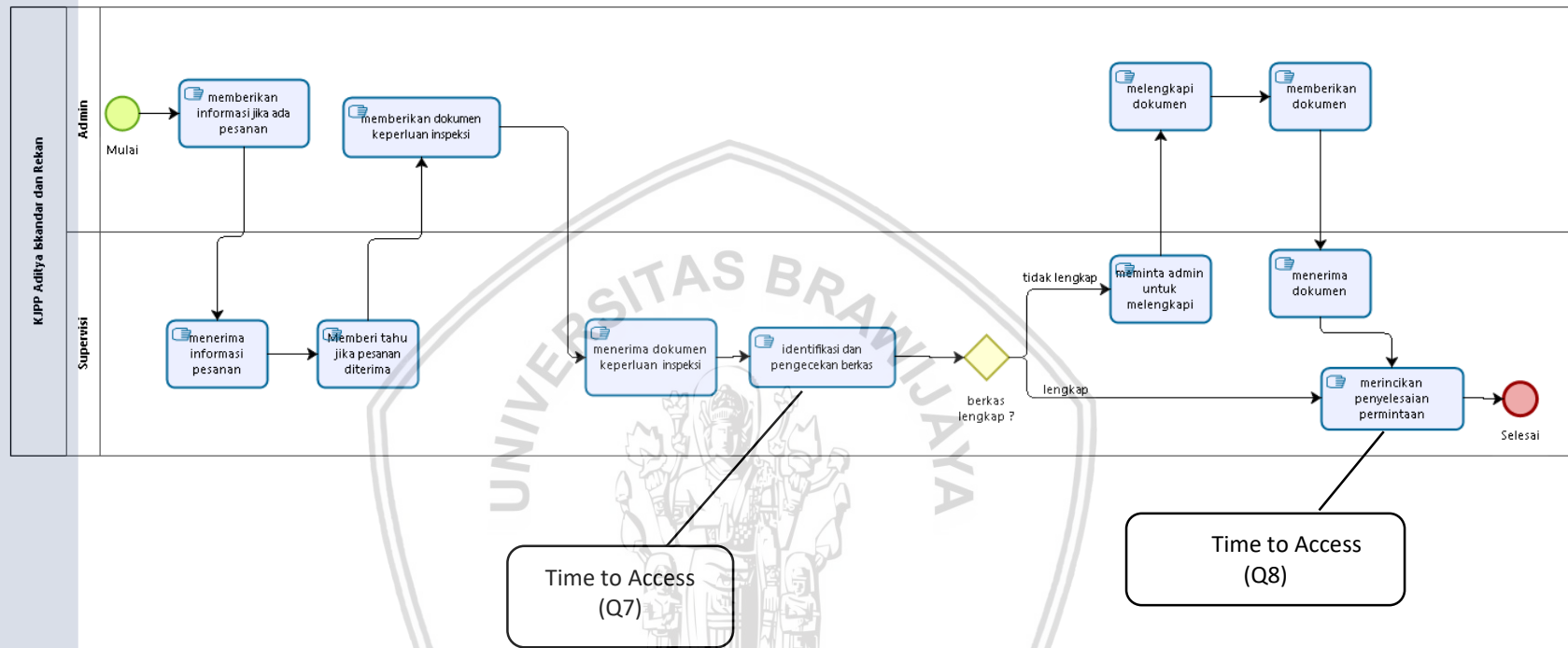
##### 4.4.3.1 Hasil Kalkulasi Perhitungan *Quality Factors*

Hasil perhitungan *quality factor* dapat dilihat pada tabel 4.13

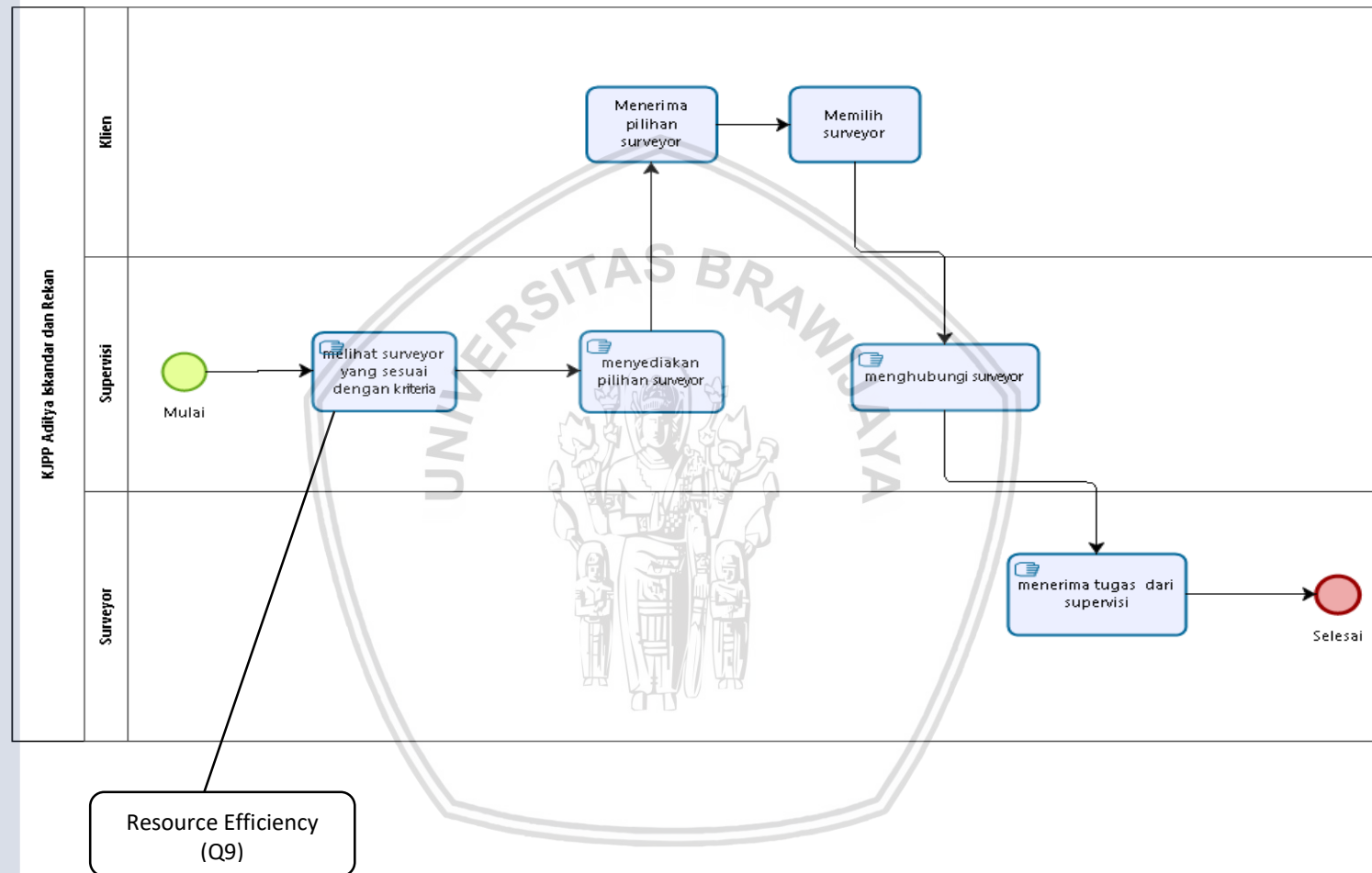




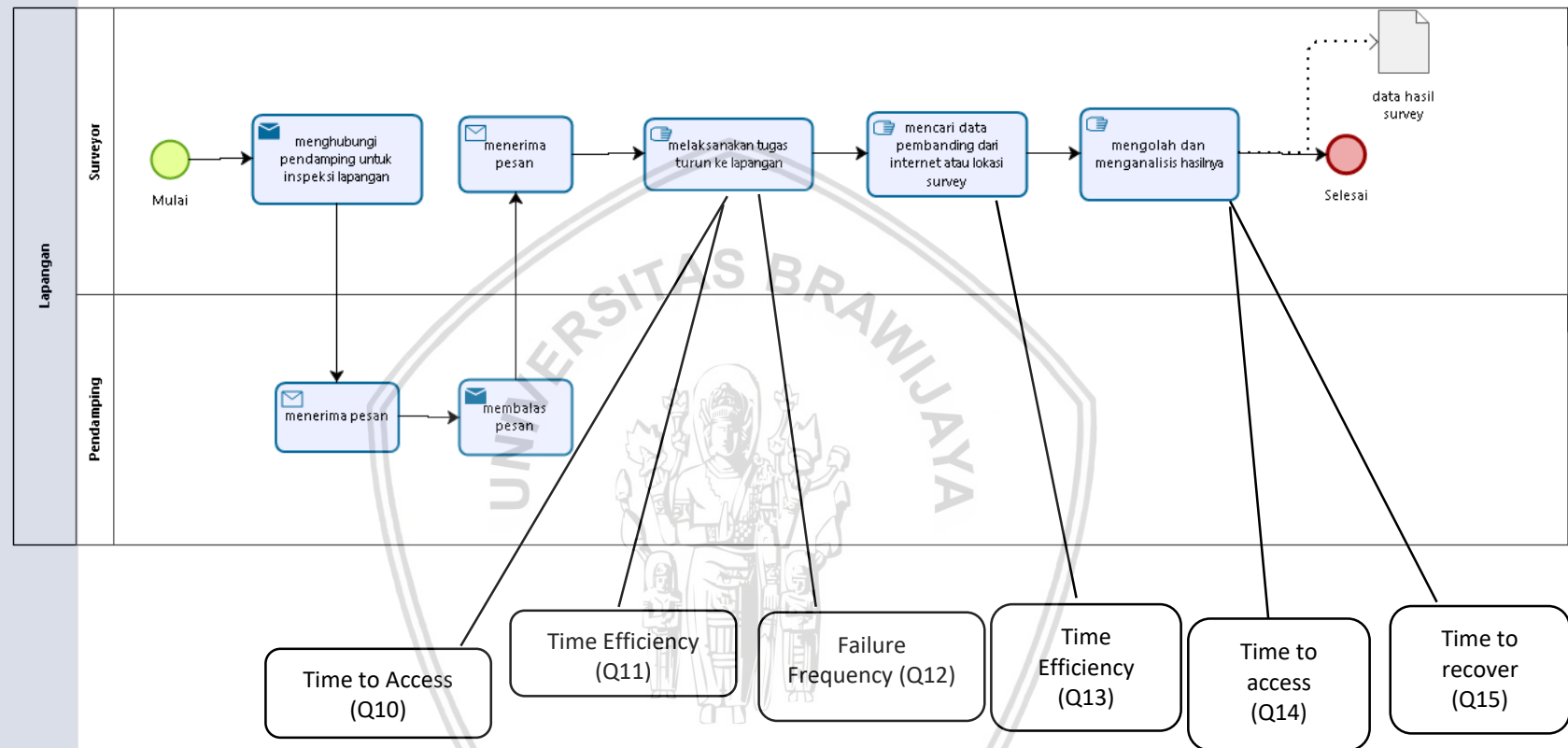




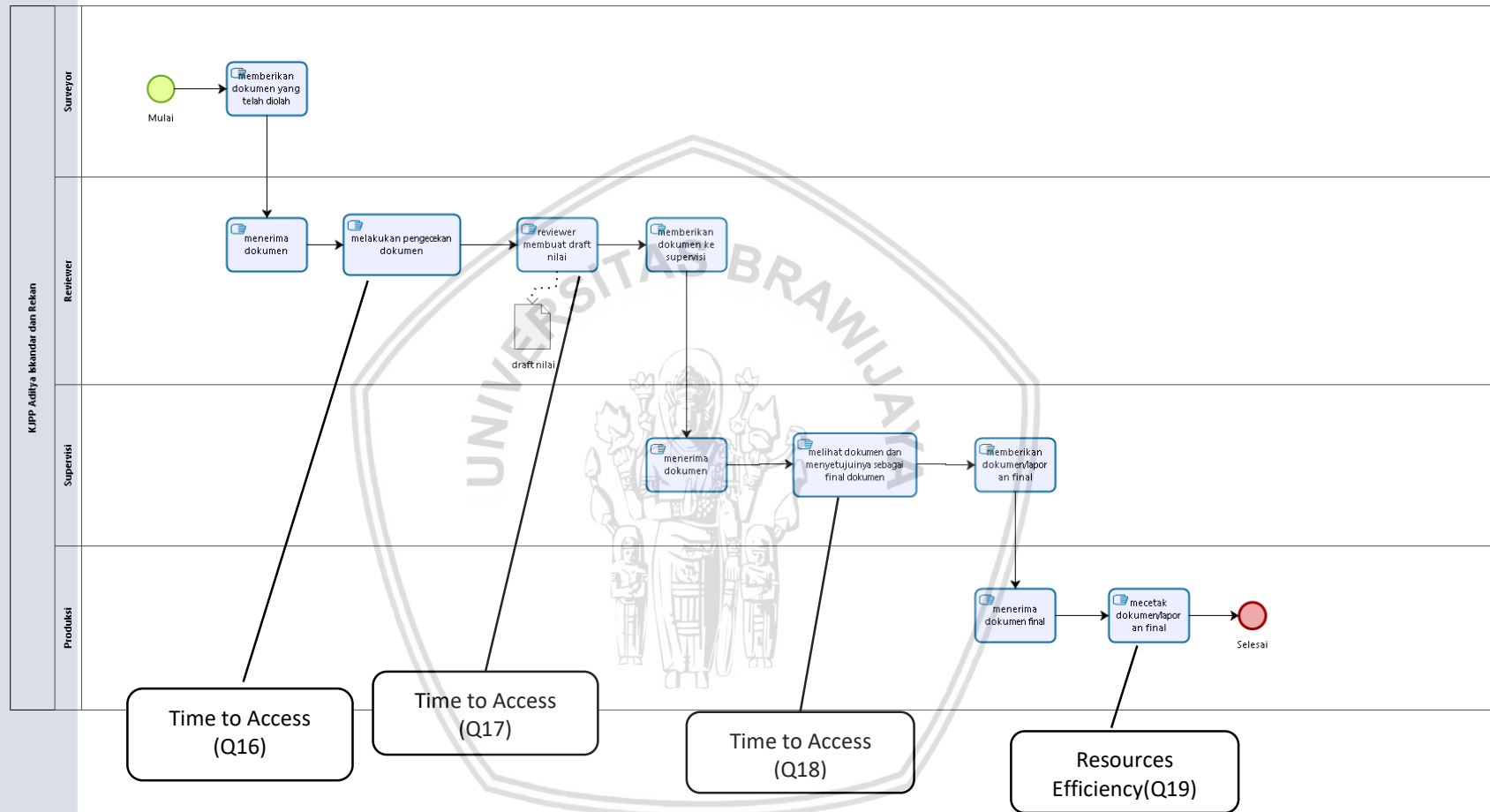
Gambar 4. 15 Quality Factors proses bisnis perincian kebutuhan penilaian objek pesanan klien



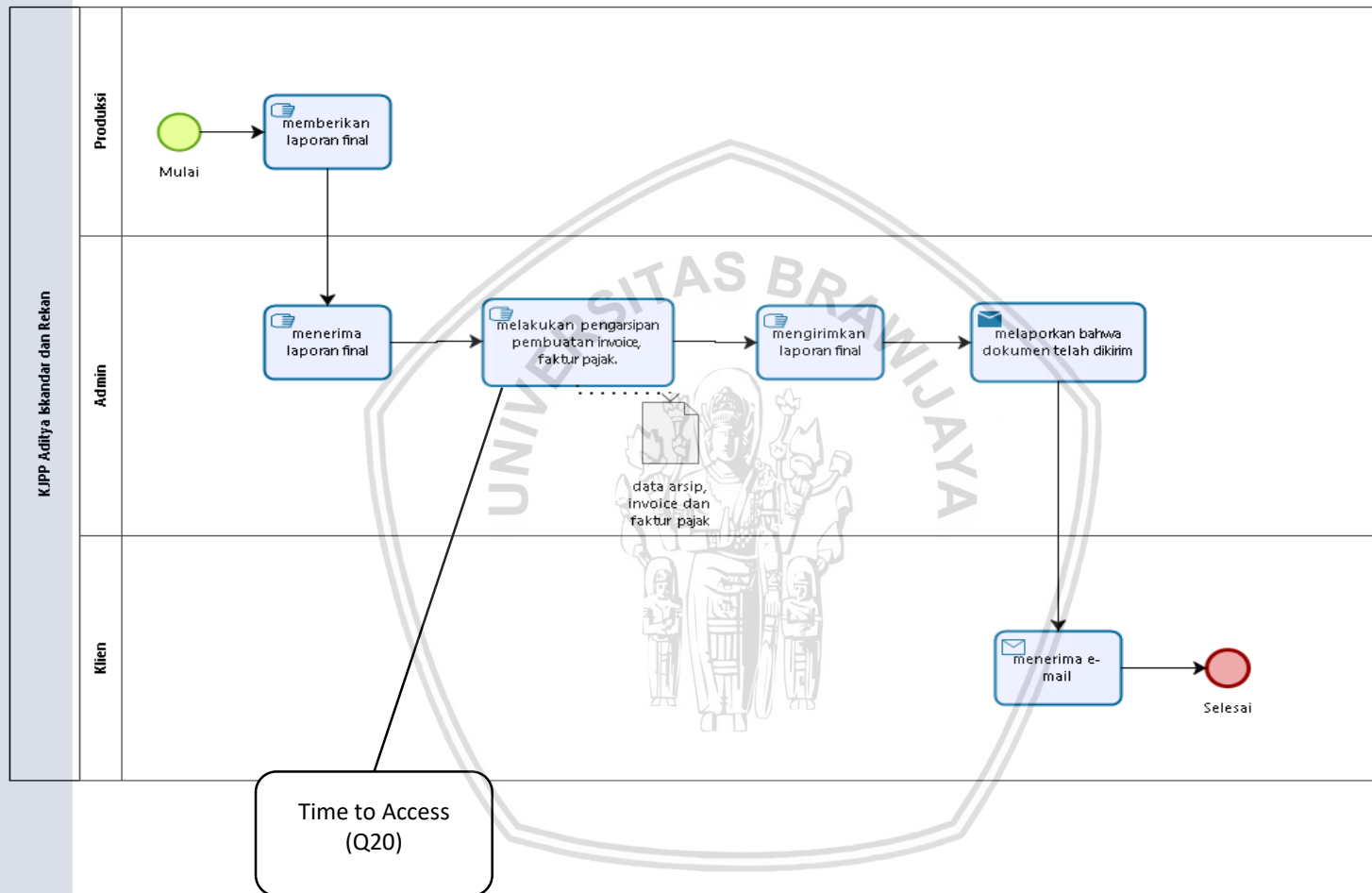
Gambar 4. 16 Quality Factors *proses bisnis pemilihan surveyor*



**Gambar 4. 17 Quality Factors proses bisnis pelaksanaan penilaian objek ke lapangan**



**Gambar 4. 18 Quality Factors proses bisnis pengecekan kesesuaian olahan data**



Gambar 4. 19 *Quality Factors* proses bisnis pengiriman laporan ke klien

**Tabel 4. 13 Hasil perhitungan *quality factors***

Kode	Quality Factor	Satuan	Target	Kalkulasi	Keterangan	Hasil	Sesuai
Q1	Jumlah admin yang dibutuhkan untuk melakukan hubungan dengan klien dan menyiapkan berkas-berkas ( <i>Resource Efficiency</i> )	%	100	$\frac{\text{Admin yang direncanakan}}{\text{Admin sebenarnya}} \times 100$	$\frac{2}{2} \times 100$ (Berdasarkan wawancara dan observasi)	100	Sesuai
Q2	Kecepatan pengecekan kelengkapan dokumen yang dikirimkan oleh klien ( <i>Time to Access</i> )	menit / pesanan	$\leq 20$	Waktu pengecekan kelengkapan dokumen - Waktu yang tersedia	Berdasarkan Observasi (Data yang dimasukkan 4 pesanan dalam 1 hari)	16 menit 3 detik (Rata-rata)	Sesuai
Q3	Kecepatan penentuan harga penilaian objek ( <i>Time to Access</i> )	menit/pesanan	$\leq 30$	Waktu penentuan harga penilaian objek - Waktu yang tersedia	Berdasarkan wawancara dan observasi (Data yang dimasukkan 4 pesanan dalam 1 hari)	8 jam 2 menit (rata-rata)	Tidak
Q4	Maksimal waktu perbaikan kesalahan penentuan harga yang dilakukan oleh admin ( <i>Time to Recover</i> )	Menit / pesanan	$\leq 15$	Waktu kegagalan - Waktu perbaikan kesalahan penentuan harga	Berdasarkan Observasi (Data yang dimasukkan 4 pesanan dalam 1 hari)	12 menit 5 detik (Rata-rata)	Sesuai



Kode	Quality Factor	Satuan	Target	Kalkulasi	Keterangan	Hasil	Sesuai
Q5	Jumlah pesanan yang dijalankan ke KJPP Iskandar Aditya dan Rekan ( <i>Throughput</i> )	Menit / pesanan	80	$\frac{\text{jumlah pesanan masuk}}{\text{waktu yang tersedia}}$	Pesanan yang masuk perhari rata-rata 4 pesanan	64	Tidak
Q6	Kecepatan menyiapkan dokumen keperluan inspeksi seperti form berita acara inspeksi dan dokumen pendukung lainnya ( <i>Time to Access</i> )	Menit/pesanan	$\leq 30$	Waktu penyiapan dokumen - Waktu yang tersedia	Berdasarkan Observasi (Data yang dimasukkan 4 pesanan dalam 1 hari)	27 menit 10 detik (rata-rata)	Sesuai
Q7	Kecepatan pengidentifikasian dan pengecekan berkas ( <i>Time to Access</i> )	Menit / pesanan	$\leq 10$	Waktu pengidentifikasian dan pengecekan berkas - waktu ketersediaan	Berdasarkan Observasi (Data yang dimasukkan 4 pesanan dalam 1 hari)	8 menit 12 detik (Rata-rata)	Sesuai
Q8	Kecepatan perincian tugas yang dilakukan ( <i>Time to Access</i> )	Menit / pesanan	$\leq 20$	Waktu perincian tugas - Waktu yang tersedia	Berdasarkan Observasi (Data yang dimasukkan 4 pesanan dalam 1 hari)	17 menit 20 detik (Rata-rata)	Sesuai
Q9	Surveyor yang dipilih untuk dijadikan penilai pelaksana ( <i>Resource Efficiency</i> )	%	100	$\frac{\text{Surveyor yang direncanakan}}{\text{Surveyor sebenarnya}} \times 1$	$\frac{1}{1} \times 100$ (Berdasarkan wawancara dan observasi)	100	Sesuai
Q10	Kecepatan dalam melaksanakan tugas turun ke lapangan untuk	hari / pesanan	5	Waktu inspeksi dan observasi – waktu yang tersedia	Berdasarkan Observasi dan Wawancara	4 hari (Rata-rata)	Sesuai

Kode	Quality Factor	Satuan	Target	Kalkulasi	Keterangan	Hasil	Sesuai
	melakukan inspeksi dan observasi kepada objek penilaian ( <i>Time to Access</i> )				(Data yang dimasukkan 4 pesanan dalam 1 hari)		
Q11	Ketepatan dalam melaksanakan tugas turun ke lapangan untuk melakukan inspeksi dan observasi kepada objek penilaian ( <i>Time Efficiency</i> )	%	100	$\frac{\text{Durasi waktu yang direncanakan}}{\text{Durasi waktu sebenarnya}} \times 10$	Berdasarkan Wawancara	100	Sesuai
Q12	Ketidaksesuaian dalam melaksanakan inspeksi dan observasi kepada objek penilaian ( <i>Failure Frequency</i> )	%	0	$\frac{\text{Jumlah aktivitas yang gagal}}{\text{Interval waktu}}$	Berdasarkan wawancara	0	Sesuai
Q13	Ketepatan dalam mencari data pembandingan dari internet atau lokasi survey ( <i>Time Efficiency</i> )	%	100	$\frac{\text{Durasi yang direncanakan}}{\text{Durasi waktu sebenarnya}} \times 100$	Berdasarkan wawancara	100	sesuai
Q14	Kecepatan dalam mengolah dan menganalisis hasilnya dalam microsoft excel ( <i>Time to Access</i> )	hari/pesanan	2	Waktu pengolahan dan penganalisaan hasil – waktu yang tersedia	Berdasarkan wawancara	4 hari	Tidak sesuai
Q15	Maksimal waktu pengolahan dan penganalisaan data ( <i>Time to Recover</i> )	Jam/pesanan	<=4	Waktu kegagalan - Waktu perbaikan pengolahan dan penganalisaan data	Berdasarkan observasi dan wawancara	3 jam 1 menit (rata-rata)	Sesuai

Kode	Quality Factor	Satuan	Target	Kalkulasi	Keterangan	Hasil	Sesuai
Q16	Kecepatan melakukan revisi dokumen ( <i>Time to Access</i> )	Jam/pesanan n	<=2	Waktu melakukan revisi dokumen – waktu yang tersedia	Berdasarkan observasi dan wawancara	1 jam 24 menit (rata-rata)	Sesuai
Q17	Ketepatan reviewer dalam melakukan penilaian ( <i>Time Efficiency</i> )	%	100	$\frac{\text{Durasi yang direncanakan}}{\text{Durasi waktu sebenarnya}} \times 100$	Berdasarkan observasi dan wawancara	100	Sesuai
Q18	Kecepatan supervisi melihat dan menyetujui dokumen sebagai final dokumen ( <i>Time to Access</i> )	Jam/pesanan n	<=2	Waktu penyetujuan dokumen final – waktu yang tersedia	Berdasarkan observasi dan wawancara	1 jam 20 menit	Sesuai
Q19	Pemilihan resource dalam membuat final dokumen ( <i>Resource Efficiency</i> )	%	100	$\frac{\text{Admin yang direncanakan}}{\text{Admin sebenarnya}} \times 100$	$\frac{2}{2} \times 100$ (Berdasarkan wawancara dan observasi)	100	Sesuai
Q20	Kecepatan admin dalam melakukan pengarsipan, pembuatan invoice dan faktur pajak ( <i>Time to Access</i> )	Jam/pesanan n	<=2	Waktu pengarsipan, pembuatan invoice dan faktur pajak – waktu yang tersedia	Berdasarkan observasi dan wawancara	3 jam 2 menit	Tidak

#### 4.4.3.2 Identifikasi Hasil Kalkulasi

##### 1. Identifikasi hasil kalkulasi Q1 (*resources efficiency*)

Berdasarkan wawancara dan observasi yang dilakukan langsung pada pihak kepala cabang perencanaan sumber daya admin yang direncanakan di awal merupakan hasil perkiraan yang dilakukan oleh kepada cabang dan telah sesuai dengan yang sebenarnya.

##### 2. Identifikasi hasil kalkulasi Q2 (*time to acces*)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan langsung pada pihak admin, dalam satu hari diperoleh hasil yaitu terdapat 4 pesanan dari bank dan jenis pesanan yang diterima adalah pesanan ringan untuk bank Panin sisanya adalah pesanan berat. Nama bank yang melakukan pesanan dan waktu yang dibutuhkan admin untuk melakukan pengecekan kelengkapan dokumen dituliskan pada Tabel 4.14

**Tabel 4. 14 Data pengecekan kelengkapan dokumen**

No	Nama Perusahaan	Waktu pengecekan kelengkapan dokumen
1	PN Wonosari an Wisma Supriyadi	15 menit 12 detik
2	PT. CIMB NIAGA	18 menit 2 detik
3	PT. Bank BTN Cabang Yogya	16 menit 36 detik
4	OCBC NISP	17 menit 22 detik
Total Waktu		67 menit 12 detik
Rata-rata		16 menit 3 detik

Berdasarkan data pada tabel diatas dalam melakukan pengecekan kelengkapan dokumen yang dikirimkan oleh klien, admin membutuhkan waktu rata-rata 16 menit 3 detik. Sedangkan target yang ditentukan oleh perusahaan dalam melakukan pekerjaan tersebut adalah  $\leq 20$  menit, sehingga hasil kalkulasi Q2 sesuai dengan target perusahaan.

##### 3. Identifikasi hasil kalkulasi Q3 (*time to access*)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan langsung pada pihak admin dalam satu hari diperoleh hasil yaitu terdapat 4 pesanan dari bank dalam satu hari dan jenis pesanan yang diterima adalah pesanan ringan untuk bank Panin sisanya adalah pesanan berat. Nama bank yang melakukan pesanan dan waktu yang dibutuhkan admin untuk melakukan penentuan harga penilaian objek dituliskan pada Tabel 4.15.

**Tabel 4. 15 Data durasi penentuan harga penilaian objek**

No	Nama Perusahaan	Waktu penentuan harga penilaian objek
----	-----------------	---------------------------------------

1	PN Wonosari an Wisma Supriyadi	43 menit 11 detik
2	PT. CIMB NIAGA	42 menit 2 detik
3	PT. Bank BTN Cabang Yogya	41 menit 32 detik
4	OCBC NISP	30 menit 21 detik
Total Waktu		157 menit 6 detik
Rata-rata		39 menit 2 detik

Berdasarkan data pada tabel diatas dalam melakukan penentuan harga penilaian objek yang nantinya akan ditawarkan kepada klien, admin membutuhkan waktu rata-rata 39 menit 2 detik. Sedangkan target yang ditentukan oleh perusahaan dalam melakukan pekerjaan tersebut adalah  $\leq 30$  menit, sehingga hasil kalkulasi Q3 tidak sesuai dengan target perusahaan. Hal ini dikarenakan dokumen yang dikirimkan oleh klien bermacam-macam bentuknya tidak ada format yang terikat, sehingga admin membutuhkan waktu untuk mempelajari dokumen tersebut terlebih dahulu.

#### 4. Identifikasi hasil kalkulasi Q4 (*time to recover*)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan langsung pada pihak admin dalam satu hari diperoleh hasil yaitu terdapat 4 pesanan dari bank dalam satu hari dan jenis pesanan yang diterima adalah pesanan ringan untuk bank Panin sisanya adalah pesanan berat. Nama bank yang melakukan pesanan dan waktu yang dibutuhkan admin untuk melakukan perbaikan kesalahan pada saat penentuan harga dituliskan pada Tabel 4.16.

**Tabel 4. 16 Data durasi perbaikan kesalahan pada saat penentuan harga**

No	Nama Perusahaan	Waktu perbaikan kesalahan pada saat penentuan harga
1	PN Wonosari an Wisma Supriyadi	14 menit 11 detik
2	PT. CIMB NIAGA	13 menit 55 detik
3	PT. Bank BTN Cabang Yogya	11 menit 45 detik
4	OCBC NISP	9 menit 21 detik
Total Waktu		49 menit 3 detik
Rata-rata		12 menit 5 detik

Berdasarkan data pada tabel diatas dalam melakukan perbaikan kesalahan pada saat penentuan harga, admin membutuhkan waktu rata-rata 12 menit 5 detik. Sedangkan target yang ditentukan oleh perusahaan dalam melakukan pekerjaan tersebut adalah  $\leq 15$  menit, sehingga hasil kalkulasi Q4 sesuai dengan target perusahaan.

5. Identifikasi hasil kalkulasi Q5 (*throughput*)

Berdasarkan hasil wawancara kepada pihak stakeholder KJPP Iskandar Aditya dan Rekan, jumlah pesanan yang masuk dalam satu bulan masih belum memenuhi target perusahaan. Dimana target dari perusahaan adalah 80 pesanan, sedangkan pesanan yang diterima oleh KJPP Iskandar Aditya dan Rekan tiap bulannya rata-rata adalah 64 pesanan. Dari penjelasan yang dipaparkan oleh pihak stakeholder, hal ini terjadi bukan karena kesalahan atau keterlambatan pihak KJPP Iskandar Aditya dan Rekan melainkan karena memang permintaan dari bank naik turun tergantung keperluan dari pihak bank-nya. Maka hasil dari kalkulasi Q5 adalah tidak sesuai.

6. Identifikasi hasil kalkulasi Q6 (*time to access*)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan langsung pada pihak admin dalam satu hari diperoleh hasil yaitu terdapat 4 pesanan dari bank dalam satu hari dan jenis pesanan yang diterima adalah pesanan ringan untuk bank Panin sisanya adalah pesanan berat. Nama bank yang melakukan pesanan dan waktu yang dibutuhkan admin menyiapkan dokumen keperluan inspeksi seperti form berita acara inspeksi dan dokumen pendukung lainnya dituliskan pada Tabel 4.17.

**Tabel 4. 17 Data durasi persiapan dokumen untuk keperluan inspeksi**

No	Nama Perusahaan	Waktu persiapan dokumen untuk keperluan inspeksi
1	PN Wonosari an Wisma Supriyadi	29 menit 11 detik
2	PT. CIMB NIAGA	28 menit 34 detik
3	PT. Bank BTN Cabang Yogya	29 menit 12 detik
4	OCBC NISP	20 menit 21 detik
Total Waktu		107 menit 18 detik
Rata-rata		27 menit 10 detik

Berdasarkan data pada tabel diatas dalam melakukan perbaikan kesalahan pada saat penentuan harga, admin membutuhkan waktu rata-rata 27 menit 10 detik. Sedangkan target yang ditentukan oleh perusahaan dalam melakukan pekerjaan tersebut adalah  $\leq 30$  menit, sehingga hasil kalkulasi Q6 sesuai dengan target perusahaan.

7. Identifikasi hasil kalkulasi Q7 (*time to access*)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan langsung pada pihak supervisi dalam satu hari diperoleh hasil yaitu terdapat 4 pesanan dari bank dalam satu hari dan jenis pesanan yang diterima adalah pesanan ringan untuk bank Panin sisanya adalah pesanan berat. Nama bank yang melakukan



pesanan dan waktu yang dibutuhkan supervisi untuk pengidentifikasian dan pengecekan berkas dituliskan pada Tabel 4.18.

**Tabel 4. 18 Data durasi pengidentifikasian dan pengecekan berkas**

No	Nama Perusahaan	Waktu pengidentifikasian dan pengecekan berkas
1	PN Wonosari an Wisma Supriyadi	9 menit 10 detik
2	PT. CIMB NIAGA	9 menit 32 detik
3	PT. Bank BTN Cabang Yogya	8 menit 12 detik
4	OCBC NISP	5 menit 55 detik
Total Waktu		32 menit 49 detik
Rata-rata		8 menit 12 detik

Berdasarkan data pada tabel diatas dalam melakukan pengidentifikasian dan pengecekan berkas, supervisi membutuhkan waktu rata-rata 8 menit 12 detik. Sedangkan target yang ditentukan oleh perusahaan dalam melakukan pekerjaan tersebut adalah  $\leq 10$  menit, sehingga hasil kalkulasi Q7 sesuai dengan target perusahaan.

8. Identifikasi hasil kalkulasi Q8 (*time to access*)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan langsung pada pihak supervisi dalam satu hari diperoleh hasil yaitu terdapat 4 pesanan dari bank dalam satu hari dan jenis pesanan yang diterima adalah pesanan ringan untuk bank Panin sisanya adalah pesanan berat. Nama bank yang melakukan pesanan dan waktu yang dibutuhkan supervisi untuk perincian tugas yang dilakukan dituliskan pada Tabel 4.19.

**Tabel 4. 19 Data durasi perincian tugas yang dilakukan oleh Supervisi**

No	Nama Perusahaan	Waktu perincian tugas yang dilakukan
1	PN Wonosari an Wisma Supriyadi	18 menit 10 detik
2	PT. CIMB NIAGA	17 menit 30 detik
3	PT. Bank BTN Cabang Yogya	18 menit 11 detik
4	OCBC NISP	15 menit 52 detik
Total Waktu		69 menit 46 detik
Rata-rata		17 menit 20 detik

Berdasarkan data pada tabel diatas dalam melakukan pengidentifikasian dan pengecekan berkas, supervisi membutuhkan waktu rata-rata 17 menit 20 detik. Sedangkan target yang ditentukan oleh perusahaan dalam melakukan

pekerjaan tersebut adalah  $\leq 20$  menit, sehingga hasil kalkulasi Q8 sesuai dengan target perusahaan.

9. Identifikasi hasil kalkulasi Q9 (*resources efficiency*)

Berdasarkan wawancara dan observasi yang dilakukan langsung pada pihak kepala cabang perencanaan sumber daya surveyor yang direincakan di awal merupakan hasil perkiraan yang dilakukan oleh kepada cabang dan telah sesuai dengan yang sebenarnya.

10. Identifikasi hasil kalkulasi Q10 (*time to access*)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan langsung pada pihak supervisi dalam satu hari diperoleh hasil yaitu terdapat 4 pesanan dari bank dalam satu hari. Nama bank yang melakukan pesanan dan waktu yang dibutuhkan untuk turun ke lapangan untuk melakukan inspeksi dan observasi kepada objek penilaian dituliskan pada Tabel 4.20.

**Tabel 4. 20 Data durasi turun ke lapangan untuk melakukan inspeksi dan observasi kepada objek penilaian (pesanan berat)**

No	Nama Perusahaan	Waktu dalam melakukan inspeksi dan observasi kepada objek penilaian
1	PN Wonosari an Wisma Supriyadi	4 hari
2	PT. CIMB NIAGA	5 hari
3	PT. Bank BTN Cabang Yogya	4 hari
4	OCBC NISP	3 hari
Total Waktu		16 hari
Rata-rata		4 hari

Berdasarkan data pada tabel diatas dalam melakukan turun lapangan surveyor membutuhkan waktu rata-rata 4 hari dan target dari perusahaan adalah 5 hari. Sehingga hasil kalkulasi Q10 sesuai dengan target perusahaan.

11. Identifikasi hasil kalkulasi Q11 (*Time Efficiency*)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi langsung kepada pihak surveyor, ketepatan dalam melaksanakan tugas turun ke lapangan untuk melakukan inspeksi dan observasi kepada objek penilaian adalah 100% sehingga sesuai dengan target yang diinginkan oleh perusahaan yaitu 100%. Hal itu bisa terjadi karena ketika surveyor turun ke lapangan, lokasi objek bisa sampai luar kota atau pun luar pulau, sehingga ketika turun ke lapangan data-data yang diperlukan harus lengkap sesuai dengan template yang telah disediakan dan ketika surveyor turun ke lapangan surveyor juga telah membuat rancangan hal-hal apa saja yang perlu diteliti. Misalnya jika surveyor

turun ke lapangan untuk memberikan penilaian tanah, surveyor sudah harus tahu apa saja yang diperlukan dan dibutuhkan untuk menilai tanah.

12. Identifikasi hasil kalkulasi Q12 (*failure frequency*)

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak surveyor, ketidaksesuaian dalam melaksanakan inspeksi dan observasi kepada objek penialain jarang terjadi, karena sebelum surveyor turun ke lapangan surveyor sudah menyiapkan apa saja yang digunakan untuk melakukan inspeksi dan sudah terdapat template yang harus diisi saat dilapangan. Sehingga hasil kalkulasi Q12 adalah sesuai dengan target yang diharapkan perusahaan.

13. Identifikasi hasil kalkulasi Q13 (*time efficiency*)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi langsung kepada pihak surveyor, ketepatan dalam mencari data pembandingan dari internet atau lokasi survey adalah 100% sehingga tidak sesuai dengan target yang diinginkan oleh perusahaan yaitu 100%.

14. Identifikasi hasil kalkulasi Q14 (Time to access)

Berdasarkan hasil wawancara dan obeservasi yang dilakukan langsung pada pihak surveyor dalam satu hari diperoleh hasil yaitu terdapat 4 pesanan dari bank dalam satu hari. Nama bank yang melakukan pesanan dan waktu yang dibutuhkan untuk mengolah dan menganalisis hasilnya dituliskan pada Tabel 4.21.

**Tabel 4. 21 Data durasi untuk pengolahan dan penganalisaan hasil inspeksi**

No	Nama Perusahaan	Waktu dalam melakukan pengolahan dan penganalisaan hasil inspeksi
1	PN Wonosari an Wisma Supriyadi	4 hari
2	PT. CIMB NIAGA	5 hari
3	PT. Bank BTN Cabang Yogya	4 hari
4	OCBC NISP	3 hari
Total Waktu		16 hari
Rata-rata		4 hari

Berdasarkan data pada tabel diatas dalam melakukan pengolahan dan penganalisaan hasil inspeksi dalam microsoft excel membutuhkan waktu rata-rata 4 hari dan target dari perusahaan adalah 2 hari. Sehingga hasil kalkulasi Q10 tidak sesuai dengan target perusahaan. Hal itu dikarenakan proses pengolahan data yang masih dalam bentuk manual sehingga proses penginputannya menjadi lama.

#### 15. Identifikasi hasil kalkulasi Q15 (*time to recover*)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan langsung pada pihak surveyor dalam satu hari diperoleh hasil yaitu terdapat 4 pesanan dari bank dalam satu hari.. Nama bank yang melakukan pesanan dan waktu yang dibutuhkan admin untuk melakukan perbaikan kesalahan pada saat pengolahan dan penganalisaan data dituliskan pada Tabel 4.22.

**Tabel 4. 22 Data durasi perbaikan kesalahan pada saat pengolahan dan penganalisaan**

No	Nama Perusahaan	Waktu perbaikan kesalahan pada saat pengolahan dan penganalisaan
1	PN Wonosari an Wisma Supriyadi	3 jam 11 menit
2	PT. CIMB NIAGA	3 jam 55 menit
3	PT. Bank BTN Cabang Yogya	2 jam 45 menit
4	OCBC NISP	3 jam 21 menit
Total Waktu		11 jam 12 menit
Rata-rata		3 jam 1 menit

Berdasarkan data pada tabel diatas dalam melakukan perbaikan kesalahan pada saat perbaikan kesalahan pada saat pengolahan dan penganalisaan, surveyor membutuhkan waktu rata-rata 3 jam 1 detik. Sedangkan target yang ditentukan oleh perusahaan dalam melakukan pekerjaan tersebut adalah  $\leq 4$  jam, sehingga hasil kalkulasi Q15 sesuai dengan target perusahaan.

#### 16. Identifikasi hasil kalkulasi Q16 (*time to access*)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dengan pihak reviewer dalam satu hari diperoleh hasil yaitu terdapat 4 pesanan dari bank dalam satu hari. Nama bank yang melakukan pesanan dan waktu yang dibutuhkan reviewer dalam melakukan revisi dokumen hasilnya dituliskan pada Tabel 4.23.

**Tabel 4. 23 Data durasi untuk perevisian dokumen**

No	Nama Perusahaan	Waktu dalam melakukan perevisian dokumen
1	PN Wonosari an Wisma Supriyadi	1 jam 43 menit
2	PT. CIMB NIAGA	1 jam 23 menit
3	PT. Bank BTN Cabang Yogya	1 jam 33 menit
4	OCBC NISP	1 jam 12 menit

Total Waktu	5 jam 51 menit
Rata-rata	1 jam 24 menit

Berdasarkan data pada tabel diatas dalam melakukan melakukan revisi dokumen membutuhkan waktu rata-rata 1 jam 24 menit dan target dari perusahaan adalah 2 jam. Sehingga hasil kalkulasi Q16 sesuai dengan target perusahaan.

#### 17. Identifikasi hasil kalkulasi Q17 (Time Efficiency)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dengan pihak reviewer ketepatan reviewer dalam melakukan penilaian adalah 100% sehingga sesuai dengan target yang diinginkan perusahaan yaitu sebesar 100%. Hal tersebut dapat sesuai karena ketika penentuan penilaian sudah ada aspek-aspek penilaian sesuai dengan standart yang telah ditentukan sehingga hasilnya tepat.

#### 18. Identifikasi hasil kalkulasi Q18 (Time to access)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dengan pihak reviewer dalam satu hari diperoleh hasil yaitu terdapat 4 pesanan dari bank dalam satu hari. Nama bank yang melakukan pesanan dan waktu yang dibutuhkan reviewer dalam melakukan revisi dokumen hasilnya dituliskan pada Tabel 4.24.

**Tabel 4. 24 Data durasi untuk perevisian dokumen**

No	Nama Perusahaan	Waktu dalam melakukan perevisian dokumen.
1	PN Wonosari an Wisma Supriyadi	1 jam 40 menit
2	PT. CIMB NIAGA	1 jam 23 menit
3	PT. Bank BTN Cabang Yogya	1 jam 30 menit
4	OCBC NISP	1 jam 10 menit
Total Waktu		5 jam 43 menit
Rata-rata		1 jam 20 menit

Berdasarkan data pada tabel diatas dalam melakukan melakukan revisi dokumen membutuhkan waktu rata-rata 1 jam 20 menit dan target dari perusahaan adalah 2 jam. Sehingga hasil kalkulasi Q18 sesuai dengan target perusahaan.

#### 19. Identifikasi hasil kalkulasi Q19 (*resources efficiency*)

Berdasarkan wawancara dan observasi yang dilakukan langsung pada pihak kepala cabang perencanaan sumber daya surveyor yang direncanakan di awal merupakan hasil perkiraan yang dilakukan oleh kepada cabang dan telah sesuai dengan yang sebenarnya.

#### 20. Identifikasi hasil kalkulasi Q20 (*time to access*)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dengan pihak admin dalam satu hari diperoleh hasil yaitu terdapat 4 pesanan dari bank dalam satu hari. Nama bank yang melakukan pesanan dan waktu yang dibutuhkan admin dalam melakukan pengarsipan dokumen dituliskan pada Tabel 4.25.

**Tabel 4. 25 Data durasi pengarsipan dokumen**

No	Nama Perusahaan	Waktu dalam melakukan perevisian dokumen.
1	PN Wonosari an Wisma Supriyadi	3 jam 20 menit
2	PT. CIMB NIAGA	2 jam 53 menit
3	PT. Bank BTN Cabang Yogya	3 jam 15 menit
4	OCBC NISP	2 jam 32 menit
Total Waktu		5 jam 58 menit
Rata-rata		3 jam 1 menit

Berdasarkan data pada tabel diatas dalam melakukan pengarsipan dokumen membutuhkan waktu rata-rata 2 jam 59 menit dan target dari perusahaan adalah 3 jam 1 menit. Sehingga hasil kalkulasi Q19 tidak sesuai dengan target perusahaan.

#### 4.4.4 Identifikasi Quality Factor

Setelah menghitung *quality factor* dan mengidentifikasi hasil kalkulasi *quality factor*, ditemukan beberapa faktor yang tidak sesuai antara aktivitas proses bisnis dan target perusahaan. Berdasarkan data pada yang sudah dijelaskan pada bab sebelumnya, data yang dimasukkan adalah 4 pesanan jasa dalam satu hari tersebut dan jenis pesanan yang dilakukan adalah pesanan berat, sehingga dapat diketahui hasil dari kalkulasi QEF terjadi ketidaksesuaian dengan target perusahaan. Ketidaksesuaian tersebut dijelaskan dalam tabel dibawah ini.



Tabel 4. 26 Identifikasi *Quality Factor*

No	Kode	<i>Quality Factor</i>	Target Perusahaan	Hasil kalkulasi
1	Q3	Kecepatan penentuan harga penilaian objek ( <i>Time to Access</i> )	$\leq 30$ Menit	39 menit 2 detik (rata-rata)
2	Q5	Jumlah kerjasama/pesanan yang masuk ke KJPP Iskandar Aditya dan Rekan ( <i>Throughput</i> )	80 pesanan	64 pesanan
3	Q14	Kecepatan dalam mengolah dan menganalisis hasilnya dalam spreadsheet ( <i>Time to Access</i> )	$\leq 2$	4
4	Q20	Kecepatan pengarsipan dokumen ( <i>Time to Access</i> )	$< 2$	3 jam 2 menit (rata-rata)

#### 4.5 Evaluasi Menggunakan RCA (Root Cause Analysis)

Dari hasil penjelasan *Quality Factor* diatas, diketahui bahwa telah ditemukan ketidaksesuaian proses dengan *quality factor* yang ada. Ketidaksesuaian yang ada akan dijabarkan lebih rinci menggunakan metode *Root Cause Analysis*. *Root Cause Analysis* merupakan suatu metode yang digunakan untuk mencari akar permasalahan dari permasalahan-permasalahan yang muncul di permukaan. Dengan menggunakan metode *Root cause analysis*, akar permasalahan yang menimbulkan ketidaksesuaian akan dicari dan didefinisikan secara lebih mendetail. Tools yang digunakan untuk menemukan akar permasalahan adalah menggunakan analisis tulang ikan (*fishbone analysis*). Untuk melakukan metode *Fishbone analysis* membutuhkan keterlibatan pihak KJPP Iskandar Aditya dan Rekan melalui *brainstorming*.

Penyebab permasalahan yang didapatkan melalui *brainstorming* dikelompokkan dalam enam kelompok besar yaitu:

1. *Material* (bahan baku)

Material berhubungan dengan input yang akan dikelola menjadi sebuah output/hasil dari jasa yang dilakukan oleh KJPP Iskandar Aditya dan Rekan

2. *Machines and Technology* (mesin dan teknologi)

Alat-alat pendukung yang berhubungan pada jasa yang dilakukan oleh perusahaan, yang dapat mendukung aktivitas di dalamnya. Alat-alat yang digunakan selama proses penyediaan jasa.

3. *Manpower* (sumber daya manusia)

Kegiatan yang memiliki ketergantungan langsung dengan sumber daya manusia, sehingga sumber daya manusia terlibat dalam proses yang

terjadi. Sumber daya manusia yang terlibat adalah bagian Administrasi, Supervisi, Surveyor, Produksi.

4. *Methods* (metode atau proses)

Tata cara) yang dilakukan oleh perusahaan dalam menjalankan keseluruhan jasa yang dilakukan, yaitu mulai dari proses penerimaan pesanan dari klien sampai dengan mengirimkan laporan kepada klien

5. *Mother Nature/environment* (lingkungan)

Lingkungan/kondisi yang terjadi disekitar proses penyediaan jasa berlangsung, seperti kondisi lingkungan di kawasan perusahaan atau lapangan tempat objek inspeksi. Bagaimana keadaan/kondisi di sekitar proses pelayanan jasa akan mempengaruhi hasil dari jasa yang ditawarkan. Tidak hanya itu, interaksi yang dilakukan diluar perusahaan seperti interaksi dengan pelanggan termasuk juga ke dalam faktor lingkungan.

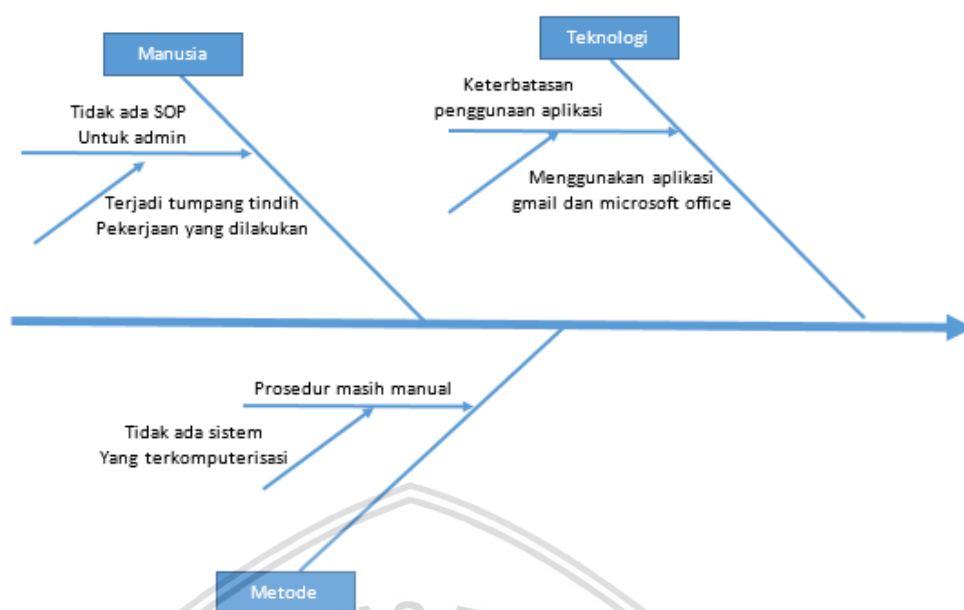
6. *Measurement* (pengukuran)

Batas yang menjadi ukuran atau standar dalam proses pelayanan jasa. Seperti pengukuran dalam menentukan kapan waktu untuk menyelesaikan pelayanan jasa.

Nantinya setiap faktor yang tidak sesuai, akan dicari akar permasalahan dengan menyesuaikan enam kelompok tersebut.

#### 4.5.1 Analisis faktor kode Q3

Pada kode Q3 yaitu kecepatan penentuan harga penilaian objek, terjadi ketidaksesuaian antara waktu yang ditargetkan perusahaan dengan kenyataan waktu yang didapatkan. Proses ini dilakukan oleh bagian administrasi yang bertugas untuk menentukan harga penilaian objek. Penyebab ketidaksesuaian yang ada tersebut akan digambarkan dengan menggunakan *fishbone chart* pada gambar 4.20



**Gambar 4. 20 Analisis Faktor Kode Q3**

Berdasarkan *fishbone chart* dapat diketahui bahwa ada tiga faktor yang mempengaruhi kecepatan waktu penurunan penentuan harga penilaian objek, sebagai berikut:

1. Teknologi

Teknologi yang digunakan hanya terbatas pada penggunaan aplikasi *gmail* untuk menerima dan mengirim email kepada klien dan penggunaan *Microsoft Office* untuk melakukan pengecekan data yang dikirim oleh klien dan membuat dokumen keperluan inspeksi seperti form berita acara inspeksi. Sehingga membutuhkan waktu yang lama dari awal pesanan dari klien sampai memberikan dokumen keperluan inspeksi kepada supervisi.

2. Manusia

Bagian Administrasi yang menangani order dari klien, menyiapkan berkas keperluan inspeksi, membuat penawaran harga, melakukan pengarsipan, pembuatan invoice dan membuat faktur pajak berjumlah 2 orang dan tidak ada SOP untuk admin siapa yang memproses data yang masuk atau keluar sehingga, pemrosesan data dilakukan oleh admin yang tidak sibuk pada waktu itu, yang menjadi lama adalah ketika ada pesanan dari klien dan hal tersebut dibuka oleh admin A dan ketika pengarsipan data dibuat oleh admin B maka admin B harus membaca kembali dan memahami dokumen yang ada sehingga membutuhkan waktu lagi untuk memahaminya.

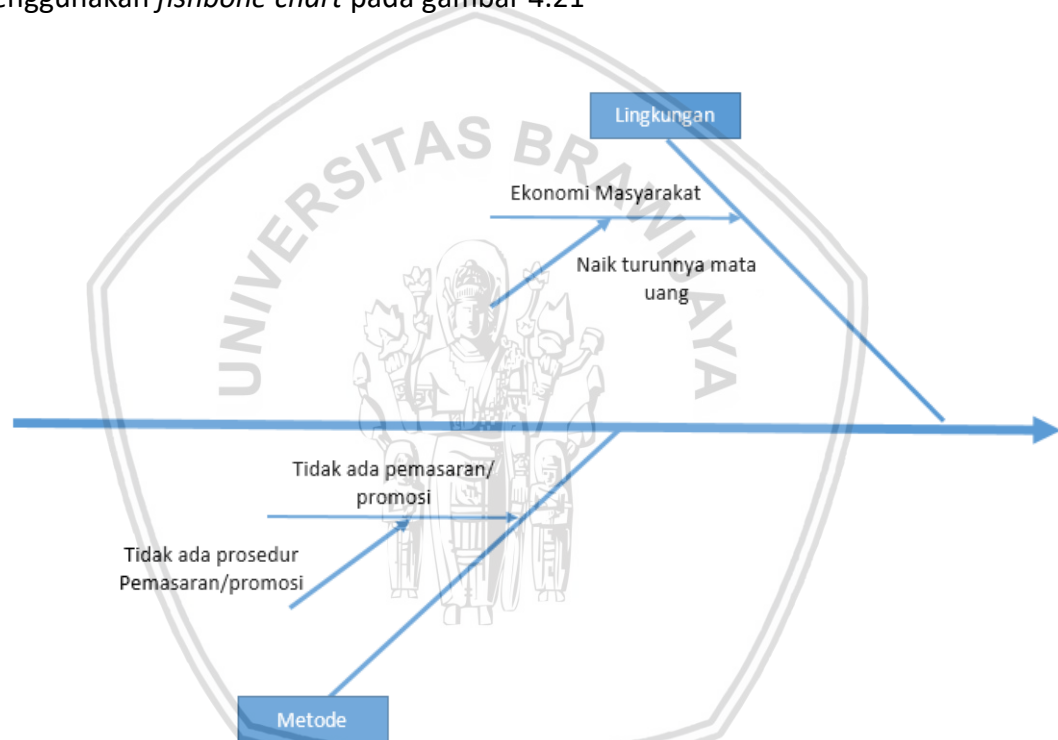
3. Metode

Metode yang dilakukan dari penerimaan order dari klien sampai pemberian dokumen keperluan inspeksi masih dilakukan secara manual. Yang dimaksud manual disini adalah proses penerimaan order yang masih

dijalankan secara manual menggunakan *gmail* dan tidak ada format yang baku dari perusahaan untuk klien, sehingga ketika klien mengirimkan berkas yang tidak lengkap, admin harus mengirimkan email kembali kepada klien untuk melengkapi dokumen dan harus menunggu klien mengirimkan dokumen kembali, setelah admin juga masih menginputkan data secara manual menggunakan *microsoft excel* sehingga membutuhkan waktu yang lebih lama.

#### 4.5.2 Analisis faktor kode Q5

Pada kode Q5 yaitu jumlah pesanan yang tidak memenuhi target perusahaan. Dimana target perusahaan adalah 80 pesanan, sedangkan pesanan yang diterima oleh KJPP Iskandar Aditya dan Rekan tiap bulannya rata-rata berjumlah 64 pesanan. Penyebab ketidaksesuaian yang ada tersebut akan digambarkan dengan menggunakan *fishbone chart* pada gambar 4.21



**Gambar 4. 21 Analisis Faktor Kode Q5**

Berdasarkan *fishbone diagram* dapat diketahui bahwa ada tiga faktor yang mempengaruhi kecepatan waktu penurunan penentuan harga penilaian objek, sebagai berikut:

1. Metode

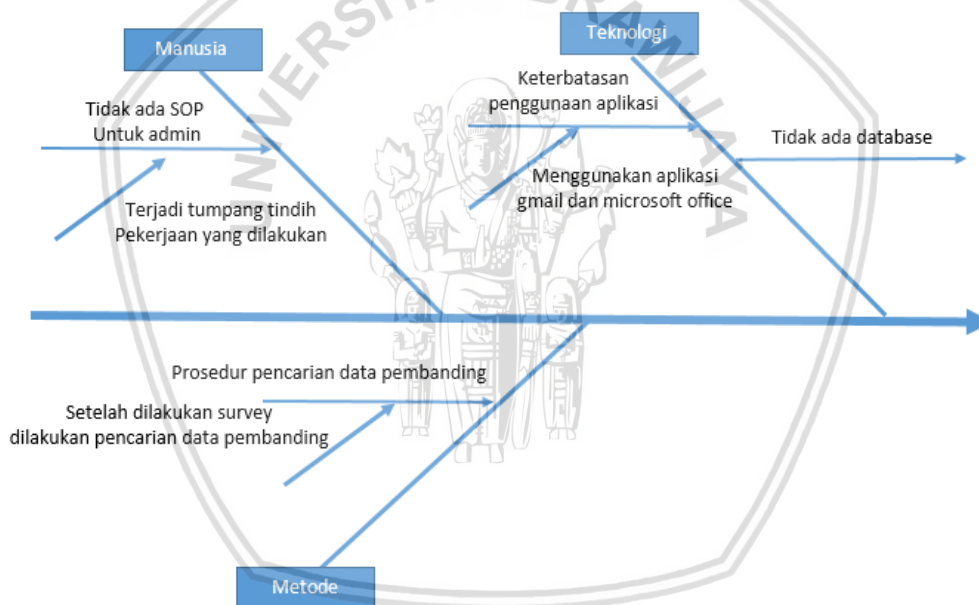
Metode yang dilakukan untuk memasarkan layanan KJPP Iskandar Aditya dan rekan kurang digencarkan, tidak ada promosi melalui online maupun offline (brosur, pamflet, banner), pemasaran jasa dari KJPP Iskandar Aditya dan Rekan hanya terbatas pada mitra kerja yang telah tergabung atau pemasaran melalui mulut ke mulut saja sehingga target perusahaan masih belum tercapai karena minimnya promosi yang dilakukan.

## 2. Lingkungan

Faktor luar seperti ekonomi masyarakat juga mempengaruhi jumlah pesanan yang masuk, karena dalam satu tahun ada waktu-waktu tertentu pesanan naik dari biasanya, seperti ketika rupiah melonjak naik, biasanya objek yang diteliti meminta pinjaman ke bank, dan kemudian bank meminta jasa KJPP Iskandar Aditya untuk menilai objek tersebut sehingga permintaan pesanaan naik, atau ketika rupiah stabil dan terjadi di pertengahan bulan biasanya permintaan menurun.

### 4.5.3 Analisis faktor kode Q14

Pada kode Q14 yaitu pengolahan dan penganalisisan hasil inspeksi, terjadi ketidaksesuaian antara waktu yang ditargetkan perusahaan dengan kenyataan waktu yang didapatkan. Proses ini dilakukan oleh bagian surveyor yang bertugas untuk mengolah dan menganalisis hasil inspeksi. Penyebab ketidaksesuaian yang ada tersebut akan digambarkan dengan menggunakan *fishbone chart*.



**Gambar 4. 22 Analisis Faktor Kode Q14**

Berdasarkan *fishbone chart* dapat diketahui bahwa ada tiga faktor yang mempengaruhi kecepatan waktu pengolahan dan penganalisaan hasil inspeksi , sebagai berikut:

#### 1. Teknologi

Teknologi yang digunakan hanya terbatas pada penggunaan Microsoft Office yaitu *microsoft word* dan *microsoft excel* yang digunakan untuk melakukan pengolahan dan penganalisisan data. Ketika surveyor telah selesai dalam melakukan inspeksi, data-data hasil inspeksi seperti data-

data objek inspeksi, gambar, pentaksiran harga diolah ke dalam *microsoft excel*. Karena pengolahan data masih dalam bentuk manual maka waktu yang dibutuhkan relatif lama, karena setiap order yang ada surveyor harus membuat dan mengubah format pada *microsoft excel*.

## 2. Manusia

Surveyor yang ada pada KJPP Iskandar Aditya tidak memiliki kecakapan dalam mengoperasikan komputer, sehingga untuk melakukan pengolahan data menggunakan *microsoft office* kurang cepat dan kurang sigap ketika terjadi kesalahan dalam pengolahan data terjadi. Rata-rata staf pada bagian surveyor hanya mengetahui dasar-dasar dari *microsoft excel* sehingga hal itu menyebabkan durasi untuk pengolahan dan penganalisisan hasil inspeksi menjadi lama dan tidak sesuai target. Tidak adanya pelatihan khusus dalam hal menggunakan aplikasi-aplikasi komputer juga menjadi kendala lamanya pengolahan dan penganalisisan data.

## 3. Metode

Metode yang dilakukan untuk pengolahan dan penganalisisan data pada saat ini adalah melakukan survey terlebih dahulu kemudian baru mencari data pembanding pada internet, hal tersebut menyebabkan ketika penganalisaan data, surveyor harus mencari data pembanding kemudian menganalisanya, belum lagi jika data pembanding dan hasil dari lapangan sangat berbeda hasilnya sehingga menyebabkan surveyor harus mencocokkan data kembali ke objek yang diteliti, sehingga waktu yang dibutuhkan tidak sesuai dengan ekspektasi perusahaan.

### 4.5.4 Analisis faktor kode Q20

Pada kode Q20 yaitu pengarsipan dokumen, terjadi ketidaksesuaian antara kecepatan melakukan pengarsipan, pembuatan invoice dan faktur pajak dengan target waktu yang ditentukan oleh perusahaan. Proses ini dilakukan oleh bagian admin yang bertugas untuk mengarsipkan dokumen, melakukan *invoice* dan pembuatan faktur pajak. Penyebab ketidaksesuaian yang ada tersebut akan digambarkan dengan menggunakan *fishbone chart* pada Gambar 4.23





**Gambar 4. 23 Analisis Faktor Kode Q20**

Berdasarkan *fishbone chart* dapat diketahui bahwa ada tiga faktor yang mempengaruhi kecepatan waktu pengarsipan dokumen, sebagai berikut:

#### 1. Teknologi

Teknologi yang digunakan hanya terbatas pada penggunaan *Microsoft Office* yaitu *microsoft word* dan *microsoft excel* yang digunakan untuk melakukan pengarsipan data. Ketika dokumen final telah diberikan dari bagian produksi kepada admin, admin harus melakukan pengarsipan dokumen dan menuliskannya rincian dokumennya menggunakan *microsoft excel* dan menulisnya juga pada buku arsip yang ditulis secara manual. Sehingga proses pengarsipan dokumen menjadi lebih lama.

#### 2. Manusia

Bagian Administrasi yang menangani order dari klien, menyiapkan berkas keperluan inspeksi, membuat penawaran harga, melakukan pengarsipan, pembuatan *invoice* dan membuat faktur pajak berjumlah 2 orang dan tidak ada SOP untuk admin siapa yang memproses data yang masuk atau keluar sehingga, pemrosesan data dilakukan oleh admin yang tidak sibuk pada waktu itu, yang menjadi lama adalah ketika ada pesanan dari klien dan hal tersebut dibuka oleh admin A dan ketika pengarsipan data dibuat oleh admin B maka admin B harus membaca kembali dan memahami dokumen yang ada sehingga membutuhkan waktu lagi untuk memahaminya

#### 3. Metode

Metode yang dilakukan dalam pengarsipan dokumen masih dilakukan dengan manual. Yang dimaksud manual disini adalah proses pengarsipan dokumen yang masih menggunakan *microsoft excel* dan belum ada database

yang bisa menampung data dokumen yang masuk, sehingga ketika ada dokumen yang masuk ke admin, admin harus menginputkan dan membuat rincian satu persatu ke dalam *microsoft excel* dan menuliskan kembali secara manual pada buku dokumentasi. Sehingga proses tersebut membuat admin melakukan pengarsipan dokumen yang tidak sesuai dengan target yang diberikan perusahaan.

#### 4.5.5 Hasil dari Akar Permasalahan

Setelah dilakukan analisa dengan Fishbone Diagram pada masing-masing kode yang mengalami ketidaksesuaian. Maka didapatkan penyebabnya, sebagai berikut:

- 1) Penyebab ketidaksesuaian yang terjadi pada kode Q3 (Penentuan harga penilaian objek) adalah terbatasnya penggunaan aplikasi yaitu hanya menggunakan aplikasi gmail untuk menerima dan mengirim email kepada klien dan penggunaan *Microsoft Office* untuk melakukan pengecekan data yang dikirim oleh klien dan membuat dokumen keperluan inspeksi seperti form berita acara inspeksi, terbatasnya staff administrasi kantor yaitu hanya berjumlah dua orang dan metode penerimaan pesanan yang masih manual.
- 2) Penyebab ketidaksesuaian yang terjadi pada kode Q5 (Jumlah pesanan yang masuk dalam satu bulan) adalah metode yang digunakan untuk memasarkan layanan KJPP Iskandar Aditya dan rekan yang kurang digencarkan dan faktor lingkungan luar seperti faktor ekonomi masyarakat yang mempengaruhi jumlah pesanan pada jasa KJPP Iskandar Aditya dan Rekan.
- 3) Penyebab ketidaksesuaian yang terjadi pada kode Q14 (Pengolahan dan penganalisaan hasil inspeksi) adalah teknologi yang terbatas pada penggunaan *Microsoft Office* yaitu *microsoft word* dan *microsoft excel* yang digunakan untuk melakukan pengolahan dan penganalisisan data, *surveyor* yang tidak memiliki kecakapan dalam mengoperasikan komputer dan tidak memiliki keahlian khusus untuk menggunakan *microsoft excel*, dan metode pengolahan data yang masih manual.
- 4) Penyebab ketidaksesuaian yang terjadi pada kode Q20 (Pengarsipan dokumen) adalah teknologi yang terbatas pada penggunaan *Microsoft Office* yaitu *microsoft word* dan *microsoft excel* yang digunakan untuk melakukan pengarsipan data, terbatasnya staff administrasi kantor dan metode pengarsipan yang masih manual dan tidak ada database yang bisa menampung dokumen yang ada.

## BAB 5 PERBAIKAN PROSES BISNIS

### 5.1 Analisis Aktivitas

Pada bagian ini, akan dilakukan analisis aktivitas pada setiap proses bisnis dengan menggunakan value-added, yaitu *Real Value Added* (RVA), *Business Value Added* (BVA) dan *Non Value Added* (NVA). *Real Value Added* (RVA) adalah aktivitas utama yang mempunyai nilai langsung terhadap kebutuhan konsumen. *Business Value Added* (BVA) adalah aktivitas yang tidak memiliki nilai langsung terhadap konsumen tetapi mempunyai nilai yang dibutuhkan oleh proses bisnis. *Non Value Added* (NVA) merupakan aktivitas yang tidak mempunyai nilai tambah sehingga dapat disederhanakan. Analisis ini digunakan sebagai pertimbangan dalam proses selanjutnya yaitu *streamlining* pada *Business Process Improvement* (BPI). Jika terdapat nilai NVA maka akan dilakukan penyederhanaan sehingga dapat membuat waktu yang berjalan semakin berkurang.

#### 5.1.1 Analisis Aktivitas pada Proses Bisnis Penerimaan Pesanan dari Klien

Pada tabel 5.1 akan dijelaskan mengenai analisis aktivitas pada proses bisnis Penerimaan Pesanan dari Klien.

**Tabel 5. 1 Analisis Aktivitas pada Proses Bisnis Penerimaan Pesanan dari Klien**

No.	Aktor	Task	Deskripsi	Kategori Aktivitas
1.	Klien	Mengirimkan e-mail dan melampirkan dokumen	Klien mengirimkan e-mail perihal layanan jasa apa yang dibutuhkan dan melampirkan dokumen objek survey	RVA
2.	Admin	Menerima e-mail	Admin menerima e-mail pesanan dari klien	BVA
3.	Admin	Mengecek permintaan klien dan dokumen	Admin melakukan pengecekan permintaan klien dan mengecek apakah dokumen yang dilampirkan sudah lengkap atau belum	BVA
4.	Admin	Mengirimkan e-mail untuk melengkapi dokumen	Jika dokumen yang dilampirkan oleh klien tidak lengkap maka admin akan mengirimkan e-mail kepada klien untuk melengkapi dokumen	BVA

No.	Aktor	Task	Deskripsi	Kategori Aktivitas
5.	Klien	Menerima e-mail	Klien menerima e-mail untuk melengkapi dokumen	RVA
6.	Klien	Mengirim ulang dokumen	Setelah klien menyiapkan dokumen apa saja yang harus dilengkapi, klien akan mengirim ulang e-mail berisi dokumen	RVA
7.	Admin	Menerima dokumen	Admin menerima e-mail berupa lampiran dokumen dari klien	BVA
8.	Admin	Mengecek dokumen dan menentukan harga penilaian	Setelah admin mendapatkan kiriman dokumen dari klien, admin akan melakukan pengecekan kembali dokumen dan menentukan harga penilaian objek tersebut berdasarkan standart yang telah ditentukan oleh perusahaan	BVA
9.	Admin	Memberikan penawaran	Admin mengirim e-mail penawaran kepada klien	BVA
10.	Klien	Menerima e-mail penawaran	Klien menerima e-mail penawaran dari admin	RVA
11.	Klien	Menolak penawaran	Jika penawaran tidak sesuai dengan keinginan klien, klien bisa menolak penawaran yang diberikan	RVA
12.	Klien	Mengirimkan SPK dan Contact Person objek survey	Jika penawaran yang diberikan oleh admin sesuai dengan keinginan klien maka klien akan mengirimkan SPK (Surat Perintah Kerja) dan Contact Person objek yang akan disurvei	RVA
13.	Admin	Menerima SPK dan Contact Person objek survey	Admin menerima SPK (Surat Perintah Kerja) dan Contact Person	BVA

No.	Aktor	Task	Deskripsi	Kategori Aktivitas
			objek yang akan di survey	
14.	Admin	Menyiapkan dokumen keperluan inspeksi	Setelah menerima SPK admin akan segera menyiapkan dokumen keperluan inspeksi seperti form berita acara inspeksi dalam bentuk hardcopy	BVA

Dalam pengelompokan aktivitas proses bisnis yang telah dilakukan pada tabel 5.1, aktivitas Penerimaan Pesanan dari Klien dikategorikan menjadi 3 kategori yaitu RVA, BVA dan NVA. Dari hasil yang telah didapatkan terdapat 6 aktivitas yang termasuk dalam RVA dan 8 aktivitas yang tergolong dalam BVA. Dari hasil yang didapatkan terdapat 14 aktivitas yang dapat dilakukan *streamlining*.

#### 5.1.2 Analisis Aktivitas pada Proses Bisnis Perincian Kebutuhan Penilaian Objek ke Klien

Pada tabel 5.2 akan dijelaskan mengenai analisis aktivitas pada proses bisnis Perincian Kebutuhan Penilaian Objek ke Klien

**Tabel 5. 2 Analisis Aktivitas pada Proses Bisnis Perincian Kebutuhan Penilaian Objek ke Klien**

No.	Aktor	Task	Deskripsi	Kategori Aktivitas
1.	Admin	Memberikan informasi jika ada pesanan	Admin memberikan informasi jika ada pesanan dari pelanggan pada supervisi	BVA
2.	Supervisi	Menerima informasi pesanan	Menerima informasi order dari admin	BVA
3.	Supervisi	Memberitahukan jika pesanan diterima	Supervisi memberitahukan jika order telah diterima	NVA
5.	Admin	Memberikan dokumen keperluan inspeksi	Admin memberikan dokumen keperluan inspeksi seperti form berita acara inspeksi dan dokumen yang dikirimkan oleh klien	BVA

			dalam bentuk hardcopy	
6.	Supervisi	Menerima dokumen keperluan inspeksi	Supervisi menerima dokumen keperluan inspeksi	BVA
7.	Supervisi	Identifikasi dan pengecekan berkas	Supervisi melakukan pengidentifikasian berkas-berkas yang berkas yang diberikan oleh admin dan melakukan pengecekan ulang	BVA
8.	Supervisi	Meminta admin untuk melengkapi	Jika ada dokumen yang kurang lengkap, maka supervisi akan meminta admin untuk melengkapi	BVA
9.	Admin	Melengkapi dokumen	Admin melengkapi dokumen	BVA
10.	Admin	Memberikan dokumen	Admin memberikan dokumen kepada supervisi	BVA
11.	Supervisi	Menerima dokumen	Supervisi menerima dokumen	BVA
12.	Supervisi	Merincikan penyelesaian permintaan	Supervisi mulai merincikan apa saja yang harus dilakukan untuk menyelesaikan permintaan	BVA

Dalam pengelompokan aktivitas proses bisnis yang telah dilakukan pada tabel 5.1, aktivitas Perincian Kebutuhan Penilaian Objek Pesanan Klien dikategorikan menjadi 3 kategori yaitu RVA, BVA dan NVA. Dari hasil yang telah didapatkan terdapat 10 aktivitas yang termasuk dalam BVA dan 1 aktivitas yang tergolong dalam NVA. Dari hasil yang didapatkan terdapat 10 aktivitas yang dapat dilakukan *streamlining* dan 1 aktivitas yang dapat dihilangkan.

### 5.1.3 Analisis Aktivitas pada Proses Bisnis Pemilihan Surveyor

Pada tabel 5.3 akan dijelaskan mengenai analisis aktivitas pada proses bisnis Pemilihan Surveyor.

**Tabel 5. 3 Analisis Aktivitas pada Proses Bisnis Pemilihan Surveyor**

No.	Aktor	Task	Deskripsi	Kategori Aktivitas
-----	-------	------	-----------	--------------------



1.	Supervisi	Memilih surveyor	Supervisi memilih surveyor mana yang dijadikan penilai pelaksana untuk klien	BVA
2.	Supervisi	Melihat surveyor yang sesuai dengan kriteria	Supervisi melihat surveyor yang sesuai dengan kriteria	BVA
3.	Supervisi	Menghubungi surveyor	Setelah ditemukan surveyor yang sesuai dengan objek inspeksi maka supervisi akan menghubungi surveyor untuk melakukan inspeksi lapangan dan pengolahan data hasil inspeksi	BVA
4.	Surveyor	Menerima tugas dari supervisi	Surveyor menerima tugas yang diberikan supervisi	BVA

Dalam pengelompokan aktivitas proses bisnis yang telah dilakukan pada tabel 5.3, aktivitas Pemilihan Surveyor dikategorikan menjadi 3 kategori yaitu RVA, BVA dan NVA. Dari hasil yang telah didapatkan terdapat 4 aktivitas yang termasuk dalam BVA. Dari hasil yang didapatkan terdapat 4 aktivitas yang dapat dilakukan *streamlining*.

#### 5.1.4 Analisis Aktivitas pada Proses Bisnis Pelaksanaan Penilaian Objek ke Lapangan

Pada tabel 5.4 akan dijelaskan mengenai analisis aktivitas pada proses bisnis Pelaksanaan Penilaian Objek ke Lapangan.

**Tabel 5. 4 Analisis Aktivitas pada Proses Bisnis Pelaksanaan Penilaian Objek ke Lapangan**

No.	Aktor	Task	Deskripsi	Kategori Aktivitas
1.	Surveyor	Menghubungi pendamping untuk inspeksi lapangan	Surveyor menghubungi pendamping untuk membuat janji inspeksi di lapangan	BVA
2.	Pendamping	Menerima pesan	Pendamping menerima pesan	BVA

			untuk inspeksi lapangan	
3.	Pendamping	Membalas pesan	Pendamping membalas pesan ke surveyor	BVA
4.	Surveyor	Menerima pesan	Surveyor menerima pesan dari pendamping	BVA
5.	Surveyor	Melaksanakan tugas turun ke lapangan	Ketika telah terjadi kesepakatan waktu dalam melaksanakan inspeksi, surveyor langsung melaksanakan tugas turun ke lapangan untuk melakukan inspeksi dan observasi kepada objek penilaian	BVA
6.	Surveyor	Mencari data pembandingan dari internet atau lokasi survey	Setelah surveyor selesai melakukan inspeksi lapangan, kemudian surveyor mencari data pembandingan dari internet atau lokasi untuk membandingkan harga objek sehingga surveyor tidak menilai objek secara subjektif	BVA
7.	Surveyor	Mengolah dan menganalisis hasilnya	Surveyor mengolah data hasil inspeksi dan menganalisis hasilnya	BVA

Dalam pengelompokan aktivitas proses bisnis yang telah dilakukan pada tabel 5.4, aktivitas Penilaian Objek ke Lapangan dikategorikan menjadi 3 kategori yaitu RVA, BVA dan NVA. Dari hasil yang telah didapatkan terdapat 7 aktivitas yang termasuk dalam BVA. Dari hasil yang didapatkan terdapat 7 aktivitas yang dapat dilakukan *streamlining*.

### 5.1.5 Analisis Aktivitas pada Proses Bisnis Pengecekan Kesesuaian Olahan Data

Pada tabel 5.4 akan dijelaskan mengenai analisis aktivitas pada proses bisnis Pengecekan Kesesuaian Olahan Data.

**Tabel 5. 5 Analisis Aktivitas pada Proses Bisnis Pengecekan Kesesuaian Olahan Data**

No.	Aktor	Task	Deskripsi	Kategori Aktivitas
1.	Surveyor	Memberikan dokumen yang telah diolah	Surveyor memberikan dokumen yang telah diolah ke reviewer	BVA
2.	Reviewer	Menerima dokumen	Reviewer menerima dokumen	BVA
3.	Reviewer	Melakukan pengecekan dokumen	Reviewer melakukan pengecekan untuk melihat apakah dokumen sudah sesuai dengan format dan ketentuan yang telah ada	BVA
4.	Reviewer	Membuat draft nilai	Setelah reviewer melakukan pengecekan, reviewer akan membuat draft nilai	BVA
5.	Reviewer	Memberikan dokumen ke supervisi	Reviwer memberikan dokumen ke supervisi	BVA
6.	Supervisi	Menerima dokumen	Supervisi menerima dokumen	BVA
7.	Supervisi	Melihat dokumen tersebut dan menyetujuinya sebagai final dokumen	Supervisi melihat dokumen tersebut dan menyetujuinya sebagai final dokumen	BVA
8.	Supervisi	Memberikan dokumen/laporan final	Supervisi memberikan dokumen/laporan final	BVA
9.	Produksi	Menerima dokumen final	Produksi menerima dokumen final	BVA

No.	Aktor	Task	Deskripsi	Kategori Aktivitas
10.	Produksi	Mencetak dokumen/laporan final	Produksi akan mencetak dokumen/laporan final	BVA

Dalam pengelompokan aktivitas proses bisnis yang telah dilakukan pada tabel 5.5, aktivitas Pengecekan Kesesuaian Olahan Data dikategorikan menjadi 3 kategori yaitu RVA, BVA dan NVA. Dari hasil yang telah didapatkan terdapat 10 aktivitas yang termasuk dalam BVA. Dari hasil yang didapatkan terdapat 10 aktivitas yang dapat dilakukan *streamlining*.

#### 5.1.6 Analisis Aktivitas pada Proses Bisnis Pengiriman Laporan ke Klien

Pada tabel 5.5 akan dijelaskan mengenai analisis aktivitas pada proses bisnis Pengiriman Laporan ke Klien.

**Tabel 5. 6 Analisis Aktivitas pada Proses Bisnis Pengiriman Laporan ke Klien**

No.	Aktor	Task	Deskripsi	Kategori Aktivitas
1.	Admin	Memberikan laporan final	Admin memberikan laporan final pada klien	BVA
2.	Klien	Menerima laporan final	Klien menerima laporan final	RVA
3.	Admin	Melakukan pengarsipan, pembuatan invoice dan faktur pajak	Admin melakukan pengarsipan, pembuatan invoice dan faktur pajak	BVA
4.	Admin	Mengirimkan laporan final	Admin mengirimkan laporan final	BVA
5.	Admin	Melaporkan bahwa dokumen telah dikirim	Admin mengirimkan laporan kepada klien melalui e-mail bahwa laporan telah dikirim	BVA
6.	Klien	Menerima e-mail	Klien menerima e-mail dari admin	RVA

Dalam pengelompokan aktivitas proses bisnis yang telah dilakukan pada tabel 5.6, aktivitas Pengiriman Laporan ke Klien dikategorikan menjadi 3 kategori yaitu RVA, BVA dan NVA. Dari hasil yang telah didapatkan terdapat 2 aktivitas yang termasuk dalam RVA dan 4 aktivitas yang termasuk ke dalam BVA. Dari hasil yang didapatkan terdapat 6 aktivitas yang dapat dilakukan *streamlining*.

## 5.2 Rancangan Perbaikan Proses Bisnis

Setelah dilakukan evaluasi menggunakan QEF dan RCA maka telah ditemukan beberapa proses bisnis yang tidak sesuai dengan target perusahaan. Proses bisnis yang tidak sesuai dengan perusahaan inilah yang nantinya akan diperbaiki sehingga proses bisnis baru yang terbentuk dapat mengatasi permasalahan yang ada. Pada bab ini akan dilakukan perbaikan proses bisnis dengan menggunakan Business Process Improvement dengan harapan perbaikan proses bisnis yang dilakukan dapat sesuai dengan target perusahaan. Perbaikan dilakukan dengan menggunakan 12 tools streamlining yang ada pada Business Process Improvement. 12 tools streamlining yang dimaksudkan adalah *bureaucracy elimination, duplication elimination, value-added assessment, simplification, process cycle-time reduction, error proofing, upgrading, simple language, standardization, supplier partnerships, big picture improvement, automation and/or mechanization*. Hal ini bertujuan untuk memperbaiki dan menyederhanakan aktivitas proses bisnis yang ada pada KJPP Aditya Iskandar dan Rekan.

Sebelum dilakukan perbaikan permodelan proses bisnis, langkah awal yang dilakukan yaitu dengan merancang terlebih dahulu proses bisnis yang ada. Perancangan dilakukan untuk mengetahui jenis *streamlining* apa yang digunakan dan alasan streamlining tersebut digunakan untuk melakukan perbaikan proses bisnis. Rancangan perbaikan proses bisnis juga digunakan untuk menjelaskan bagaimana perbedaan rancangan proses bisnis lama dan rancangan proses bisnis baru. Berikut pada tabel 5.7 akan dijelaskan rancangan perbaikan proses bisnis yang dilakukan dengan menggunakan *streamlining* yang dimiliki oleh BPI:

## 5.3 Perbaikan Proses Bisnis

Pada sub bab ini akan dijelaskan mengenai perbaikan proses bisnis pada KJPP Aditya Iskandar dan Rekan. Proses bisnis yang akan diperbaiki terdiri dari 3 proses bisnis yang bermasalah yaitu, proses bisnis Penerimaan Pesanan dari Klien, Pelaksanaan Penilaian Objek ke Lapangan dan Pengiriman Laporan ke Klien. Sehingga ketiga proses bisnis inilah yang akan dilakukan perbaikan.

Pada tabel 5.8, tabel 5.9 dan tabel 5.10 akan dijelaskan lebih lanjut mengenai perbaikan proses bisnis. Dalam tabel tersebut akan dijelaskan aktivitas yang berkaitan dengan proses bisnis awal dan aktivitas yang diubah, ditambahkan atau dihilangkan pada proses bisnis perbaikan.

**Tabel 5. 7 Rancangan Perbaikan Proses Bisnis**

No.	Nama Proses Bisnis	Proses Bisnis Awal	Proses Bisnis Rekomendasi	Jenis Streamlining	Keterangan
1	Penerimaan Pesanan dari klien	Mengirimkan email perihal layanan jasa apa yang dibutuhkan dan melampirkan dokumen objek yang akan di survey	Membuat sistem penerimaan pesanan dari klien dan sistem	<i>Upgrading</i>	Dengan dilakukan upgrading pada proses ini yaitu dengan membuat sistem penerimaan pesanan dari klien dalam bentuk website maka penerimaan pesanan akan berjalan dengan lebih mudah dan cepat karena klien tinggal memasukkan data dan dokumen apa saja yang dibutuhkan sesuai dengan format yang telah disediakan oleh website tersebut
			Pembuatan template data apa saja yang harus dikirimkan oleh klien ke perusahaan	<i>Standarization</i>	Dengan adanya standarisasi tersebut data yang masuk akan menjadi lebih tertata dan lengkap, admin tidak perlu meminta klien untuk melengkapi dokumen dan proses akan berjalan dengan lebih cepat
		Menerima e-mail	Menerima notifikasi dari sistem yang dibuat	<i>Automation</i>	Dengan dilakukan otomatisasi, maka ketika ada pesanan yang masuk akan ada notifikasi pada sistem dan admin bisa langsung melakukan pengecekan
		Melakukan pengecekan dokumen dan menentukan harga penilaian objek	Membuat sistem penerimaan pesanan dari klien dan sistem tersebut yang nantinya akan menjadi jembatan komunikasi antara admin dan klien	<i>Upgrading</i>	Dengan dilakukan otomatisasi pada proses ini maka penerimaan pesanan akan berjalan dengan lebih mudah dan cepat karena pada website tersebut sudah dicantumkan dokumen dan data apa saja yang harus dimasukkan oleh klien dan template pengiriman dokumen juga sudah disediakan,



No.	Nama Proses Bisnis	Proses Bisnis Awal	Proses Bisnis Rekomendasi	Jenis Streamlining	Keterangan
					sehingga admin bisa langsung mengakses ke sistem dan sistem akan menampilkan data nya, hal ini lebih mudah dalam hal pengecekan dokumen dan admin tidak perlu lagi meminta klien untuk melengkapi dokumen.
			Pembuatan SOP admin untuk pembagian jobdesk.	<i>Standarization</i>	Dengan dilakukan pembuatan SOP admin untuk pembagian jobdesk maka cara kerja admin akan terarah sehingga tidak akan terjadi tumpang tindih dalam melakukan pengerjaan pesanan dari pelanggan
			Meniadakan pengecekan permintaan klien dan mengecek dokumen yang dilampirkan sudah lengkap atau belum	<i>Bureacracy Elimination</i>	Dengan adanya otomatisasi di awal, ketidaklengkapan dokumen tidak akan terjadi karena pada awal klien mengirimkan dokumen sudah terdapat standart apa saja dokumen yang harus dilengkapi
		Mengirimkan email untuk melengkapi dokumen jika dokumen tidak lengkap	Meniadakan pengiriman email jika dokumen tidak lengkap	<i>Bureacracy Elimination</i>	Dengan adanya otomatisasi di awal, ketidaklengkapan dokumen tidak akan terjadi karena pada awal klien mengirimkan dokumen sudah terdapat standart apa saja dokumen yang harus dilengkapi
		Menerima e-mail untuk melengkapi dokumen	Meniadakan proses penerimaan e-mail untuk melengkapi dokumen	<i>Bureacracy Elimination</i>	Dengan adanya otomatisasi di awal, ketidaklengkapan dokumen tidak akan terjadi dan tidak ada e-mail kepada klien untuk melengkapi dokumen karena pada awal klien mengirimkan dokumen sudah terdapat

No.	Nama Proses Bisnis	Proses Bisnis Awal	Proses Bisnis Rekomendasi	Jenis Streamlining	Keterangan
					standart apa saja dokumen yang harus dilengkapi
		Mengirim ulang email dari klien berisi dokumen	Meniadakan pengiriman ulang email dari klien berisi dokumen	<i>Bureacracy Elimination</i>	Dengan adanya otomatisasi di awal, ketidaklengkapan dokumen tidak akan terjadi dan tidak pengiriman ulang email untuk melengkapi dokumen karena pada awal klien mengirimkan dokumen sudah terdapat standart apa saja dokumen yang harus dilengkapi
		Menerima email berupa lampiran dokumen	Meniadakan penerimaan email berupa lampiran dokumen	<i>Bureracracy Elimination</i>	Dengan adanya otomatisasi di awal, ketidaklengkapan dokumen tidak akan terjadi dan tidak pengiriman ulang email dan penerimaan email berupa dokumen karena pada awal klien mengirimkan dokumen sudah terdapat standart apa saja dokumen yang harus dilengkapi
		Menerima SPK (Surat Perintah Kerja) dan Contact Person objek yang akan di survey melalui email	Menerima SPK (Surat Perintah Kerja) dan Contact Person objek yang akan di survey melalui notifikasi yang ada pada sistem	<i>Automation</i>	Dengan dilakukan otomatisasi, maka ketika ada pesan (SPK dan Contact Person) yang masuk akan ada notifikasi pada sistem dan admin bisa langsung melakukan pengecekan
		Menerima Surat Perintah Kerja (througput)	Menerima Surat Perintah Kerja dan data alasan terjadinya penolakan jika ada	<i>Value Added</i>	Dengan adanya data alasan terjadinya penolakan oleh pelanggan yang melakukan penolakan penawaran dapat memberikan nilai tambah bagi pelanggan karena pelanggan dapat menuliskan alasan terjadinya penolakan

No.	Nama Proses Bisnis	Proses Bisnis Awal	Proses Bisnis Rekomendasi	Jenis Streamlining	Keterangan
			pelanggan yang menolak penawaran		dan perusahaan dapat melakukan evaluasi dari alasan yang diberikan pelanggan untuk pelayanan yang lebih baik kedepannya
		Menerima Surat Perintah Kerja (throughput)	Membuat promosi secara besar-besaran dalam bentuk offline maupun online agar pesanan meningkat	Value Added	Dengan adanya promosi baik melalui online dan offline maka banyak masyarakat yang semakin mengenal dan mengetahui layanan jasa dari KJPP Iskandar Aditya dan Rekan sehingga permintaan pelanggan juga akan meningkat
2	Penilaian objek ke lapangan	Mencari data pembanding dari sumber online maupun offline	Menghilangkan pencarian data pembanding dari sumber online maupun offline	Duplicate Elimination dan Simpification	Berdasarkan pencarian akar permasalahan pada bab sebelumnya, pencarian data setelah melakukan penilaian objek ke lapangan tidak efektif dilakukan, karena ketika data hasil inspeksi dan data pembanding sangat berbeda hasilnya surveyor harus kembali ke lapangan untuk melakukan cross-check data, sehingga membutuhkan waktu yang lama, dengan meniadakan pencarian data pembanding dan menggabungkannya pada saat pelaksanaan survey jauh akan lebih efektif dan efisien
		Mengolah dan menganalisis hasil survey menggunakan microsoft excel	Membuat sistem yang digunakan untuk mengolah dan menganalisis hasil survey	Upgrading	Dengan adanya sistem yang berbasis website maka pengolahan dan penganalisisan hasil survey akan lebih cepat dilakukan, karena surveyor bisa langsung memasukkan data hasil survey ke dalam website dan akan langsung tersimpan di database, sehingga surveyor

No.	Nama Proses Bisnis	Proses Bisnis Awal	Proses Bisnis Rekomendasi	Jenis Streamlining	Keterangan
					tidak perlu lagi untuk melakukan pengeditan data.
3	Mengirimkan laporan kepada klien	Melakukan pengarsipan, pembuatan invoice dan faktur pajak masih secara manual	Membuat sistem yang digunakan untuk melakukan pengarsipan, pembuatan invoice dan faktur pajak	<i>Upgrading</i>	Dengan adanya sistem yang berbasis website maka pengarsipan, pembuatan invoice dan faktur pajak dapat dengan mudah dan cepat dilakukan, karena jika diterapkan sistem tersebut pengarsipan dan secara otomatis dilakukan dan tersimpan ke dalam database, dan admin juga lebih mudah membuat invoice dan faktur pajak karena langsung memasukkan saja ke dalam sistem tanpa harus melakukan pengeditan

**Tabel 5. 8 Perbaikan Proses Bisnis Penerimaan Pesanan dari Klien**

No	Proses Bisnis Rekomendasi	Aktivitas yang berkaitan pada proses bisnis awal		Aktivitas yang diubah / ditambahkan pada proses bisnis awal		Aktivitas yang dihilangkan pada proses bisnis rekomendasi	
		Aktivitas	Aktor	Aktivitas	Aktor	Aktivitas	Aktor
1.	Membuat sistem penerimaan pesanan	Mengirimkan email perihal layanan jasa	Klien	Mengakses website untuk melakukan pesanan dan	Klien		

	dari klien dengan sistem	yang dibutuhkan		melampirkan dokumen			
				Memberikan notifikasi pesanan	Sistem		
		Menerima e-mail	Admin	Menerima notifikasi pesanan dari sistem	Admin		
		Mengecek permintaan klien dan dokumen di e-mail	Admin	Mengecek dokumen dan menentukan harga di sistem	Admin	Mengirimkan email untuk melengkapi dokumen	Admin
						Menerima e-mail	Klien
						Mengirim ulang dokumen	Klien
						Menerima dokumen	Admin
						Mengecek dokumen dan menentukan harga penilaian	Admin

		Menerima e-mail penawaran	Klien	Memberitahukan penawaran melalui notifikasi sistem dan e-mail	Sistem		
				Menerima penawaran	Klien		
		Menerima SPK dan Contact Person Objek survey melalui e-mail	Admin	Memberikan notifikasi data baru yang masuk	Sistem		
				Melihat SPK dan Contact Person objek survey di sistem	Admin		
		Menyiapkan dokumen keperluan inspeksi	Admin	Menyiapkan dokumen keperluan inspeksi di sistem	Admin		

**Tabel 5. 9 Perbaikan Proses Bisnis Pelaksanaan Penilaian Objek ke Lapangan**

No	Proses Bisnis Rekomendasi	Aktivitas yang berkaitan pada proses bisnis awal	Aktivitas yang diubah / ditambahkan pada proses bisnis awal	Aktivitas yang dihilangkan pada proses bisnis rekomendasi
----	---------------------------	--	---	---



		Aktivitas	Aktor	Aktivitas	Aktor	Aktivitas	Aktor
1.	Membuat sistem pelaksanaan penilaian objek ke lapangan	Mencari data pembanding dari internet atau lokasi survey	Surveyor	Mencari data pembanding dari internet atau lokasi survey pada sistem	Surveyor		
		Mengolah dan menganalisis hasilnya	Surveyor	Mengolah dan menganalisis hasil inspeksi pada sistem			
				Menyimpan hasil olahan data	Sistem		

**Tabel 5. 10 Pengiriman Laporan ke Klien**

No	Proses Bisnis Rekomendasi	Aktivitas yang berkaitan pada proses bisnis awal		Aktivitas yang diubah/ditambahkan pada proses bisnis awal		Aktivitas yang dihilangkan pada proses bisnis rekomendasi	
		Aktivitas	Aktor	Aktivitas	Aktor	Aktivitas	Aktor
1.	Membuat sistem pengiriman laporan ke klien	Melakukan pengarsipan, pembuatan invoice dan faktur pajak	Admin	Melakukan pengarsipan, pembuatan invoice dan faktur pajak	Admin		

				menggunakan sistem			
				Menyimpan arsip, invoice dan faktur pajak	Sistem		
				Memberi pemberitahuan bahwa data telah disimpan	Sistem		
		Melaporkan bahwa dokumen telah dikirim melalui e-mail	Admin	Memberikan notifikasi telah dikirim	Sistem		
		Menerima e-mail	Klien	Menerima notifikasi pada aplikasi dan e-mail bahwa laporan telah dikirim	Klien		

## 5.4 Pemodelan Proses Bisnis Perbaikan (*To Be*)

Pada sub bab ini akan dijelaskan bagaimana memodelkan proses bisnis hasil dari evaluasi dan rekomendasi yang ada menjadi proses bisnis perbaikan. Berdasarkan evaluasi yang dilakukan dari 6 proses bisnis terdapat 3 proses bisnis yang bermasalah, yaitu pada proses bisnis penerimaan pesanan dari klien, penilaian objek ke lapangan dan pengiriman laporan final kepada klien. Sehingga ketiga proses bisnis inilah yang akan dilakukan perbaikan.

### 5.4.1 Proses Bisnis Perbaikan (*To BE*) Penerimaan Pesanan dari Klien

#### 1. Deskripsi Rekomendasi Proses Bisnis Penerimaan Pesanan dari Klien

Pada tabel 5.11 akan dijelaskan mengenai deskripsi dari rekomendasi proses bisnis awal dan proses bisnis perbaikan Penerimaan Pesanan dari Klien yang disarankan oleh peneliti agar diterapkan pada KJPP Iskandar Aditya dan Rekan.

**Tabel 5. 11 Deskripsi Rekomendasi Proses Bisnis Penerimaan Pesanan dari Klien (*To Be*)**

Nama Proses Bisnis	Penerimaan Pesanan dari Klien
Aktor	Klien, Admin, Sistem
Deskripsi Proses bisnis Awal	Penerimaan email dari klien oleh admin merupakan tahap awal dimana klien melakukan kontak dengan admin pada KJPP Iskandar Aditya dan Rekan. Ketika email masuk ke admin, admin akan melakukan pengecekan pesanan apa yang dikirimkan oleh klien. Setelah itu admin akan melakukan pengecekan apakah dokumen yang ada sudah lengkap atau belum. Setelah dokumen yang dikirim oleh klien sudah lengkap maka admin mengirimkan email penawaran harga kepada klien. Setelah harga disepakati, maka klien akan mengirimkan SPK (Surat Perintah Kerja) dan Contact Person objek yang akan di survey. Setelah admin mendapatkan SPK, admin akan menyiapkan dokumen keperluan inspeksi seperti form berita acara inspeksi dalam bentuk hardcopy. Setelah dokumen telah siap maka admin akan memberikan dokumen tersebut ke supervisi
Deskripsi Rekomendasi Proses Bisnis	Pada proses bisnis ini rekomendasi yang akan diberikan adalah dengan cara melakukan otomatisasi pada saat klien bermaksud menggunakan jasa KJPP Iskandar dan Rekan menggunakan sistem yang telah disediakan dalam bentuk website, membuat standart template data apa saja yang harus dikirimkan oleh klien ke perusahaan, melakukan otomatisasi pada penerimaan pesanan klien dengan menggunakan notifikasi pesanan melalui sistem, melakukan automatisasi dalam melakukan pengecekan dokumen dan penentuan harga penilaian objek, pembuatan SOP admin untuk pembagian jobdesk, meniadakan pengiriman email jika dokumen tidak lengkap, meniadakan proses penerimaan email untuk melengkapi dokumen,

	meniadakan pengiriman ulang email dari klien yang berisi dokumen, meniadakan penerimaan email berupa lampiran dokumen, menyimpan data dalam <i>database</i> sistem
--	--

## 2. Alur Rekomendasi Proses Bisnis untuk Penerimaan Pesanan dari Klien (*ToBe*)

1. Klien mengakses website untuk melakukan pesanan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan dan melampirkan dokumen sesuai dengan ketentuan yang ada pada website
2. Sistem akan memberikan notifikasi pesanan dari klien
3. Admin menerima notifikasi pesanan dari klien
4. Admin melakukan pengecekan dokumen dan menentukan harga penilaian objek tersebut
5. Admin memberikan penawaran kepada klien dengan menggunakan sistem
6. Sistem memberikan pemberitahuan penawaran melalui notifikasi sistem dan e-mail
7. Klien menerima penawaran dari klien dan mengirimkan SPK (Surat Perintah Kerja) dan Contact Person objek yang akan disurvei
8. Jika klien menolak penawaran maka pesanan tidak jadi dieksekusi, jika klien menerima penawaran klien akan mengiyakan penawaran tersebut melalui sistem
9. Sistem akan memberikan notifikasi data baru yang masuk (SPK dan *Contact Person*)
10. Admin akan melihat SPK dan Contact Person objek yang akan disurvei
11. Admin akan menyiapkan dokumen keperluan inspeksi seperti form berita acara inspeksi dalam bentuk hardcopy

## 3. Identifikasi Aktor Rekomendasi Proses Bisnis untuk Penerimaan Pesanan dari Klien (*To Be*)

Tahap ini bertujuan untuk melakukan identifikasi terhadap aktor yang akan berinteraksi secara langsung pada rekomendasi proses bisnis penerimaan pesanan dari klien serta rekomendasi sistem komputerisasi yang disarankan pada proses bisnis penerimaan pesanan dari klien. Pada tabel 5.12 adalah identifikasi aktor rekomendasi proses bisnis penerimaan pesanan dari klien.

**Tabel 5. 12 Identifikasi Aktor Rekomendasi Proses Bisnis Penerimaan Pesanan dari Klien (*To Be*)**

No	Aktor	Deskripsi
1	Klien	Memesan jasa yang ditawarkan oleh KJPP Iskandar Aditya dan Rekan melalui website KJPP Iskandar Aditya dan Rekan
2	Admin	melayani pelanggan, melakukan pengecekan pesanan apa yang dikirimkan oleh klien beserta dokumen-dokumen dari klien, mengirimkan email penawaran

No	Aktor	Deskripsi
		harga kepada klien, membuat dokumen keperluan inspeksi seperti form berita acara inspeksi dalam bentuk hardcopy dan kemudian memberikan dokumen tersebut ke supervisi.
3	Sistem	memberikan notifikasi pesanan dari klien, memberikan pemberitahuan penawaran melalui notifikasi sistem dan e-mail, Sistem akan memberikan notifikasi data baru yang masuk (SPK dan <i>Contact Person</i> )

#### 4. Diagram Rekomendasi Proses Bisnis untuk Penerimaan Pesanan dari Klien (*To Be*)

Diagram proses bisnis untuk penerimaan pesanan dari klien (*to be*) terdapat pada gambar 5.1

#### 5. Deskripsi Task Proses Bisnis untuk Penerimaan Pesanan dari Klien (*To Be*)

Tabel untuk deskripsi task proses bisnis untuk penerimaan pesanan dari klien (*to be*) terdapat pada tabel 5.17

### 5.4.2 Proses Bisnis Perbaikan (*To Be*) Penilaian Objek ke Lapangan

#### 1. Deskripsi Rekomendasi Proses Bisnis Penilaian Objek ke Lapangan

Berikut pada tabel 5.13 akan dijelaskan tentang deskripsi dari rekomendasi perbaikan proses bisnis Penilaian Objek ke Lapangan yang disarankan oleh peneliti agar diterapkan pada KJPP Iskandar Aditya dan Rekan.

**Tabel 5. 13 Deskripsi Rekomendasi Proses Bisnis Penilaian Objek ke Lapangan (*To Be*)**

Nama Proses Bisnis	Penilaian Objek ke Lapangan
Aktor	Surveyor, Sistem dan Pendamping
Deskripsi Proses bisnis Awal	Pada tahap ini surveyor mulai melaksanakan tugas turun ke lapangan untuk melakukan inspeksi dan observasi kepada objek penilaian. Sebelum melaksanakan inspeksi terlebih dahulu surveyor melakukan hubungan dengan pendamping yang berasal dari objek yang akan dinilai. Setelah surveyor selesai melakukan inspeksi ke lapangan, surveyor akan mencari data pembanding dari internet atau lokasi survey (jika yang dinilai adalah tanah ) dan mengolah dan menganalisis hasilnya menggunakan Microsoft excel yang kemudian setelah data selesai, surveyor akan mengirimkannya ke reviewer untuk dilakukan revisi jika ada pengolahan data tidak yang sesuai.
Deskripsi Rekomendasi Proses Bisnis	Pada proses bisnis ini rekomendasi yang akan diberikan adalah dengan cara melakukan upgrading pada saat mengolah dan menganalisis data hasil survey dengan menggunakan website yang telah dibuat dan menggabungkan proses pencarian data pembanding dengan proses pelaksanaan survey

2. Alur Rekomendasi Proses Bisnis Penilaian Objek ke Lapangan (*To Be*)
  1. Surveyor menghubungi pendamping untuk membuat janji inspeksi di lapangan
  2. Pendamping menerima pesan untuk inspeksi lapangan
  3. Pendamping membalas pesan ke surveyor
  4. Surveyor menerima pesan
  5. Surveyor melaksanakan tugas turun ke lapangan untuk melakukan inspeksi dan observasi kepada objek penilaian
  6. Surveyor mencari data pembanding dari internet atau lokasi survey
  7. Surveyor mengolah dan menganalisis hasilnya menggunakan sistem
  8. Sistem menyimpan hasil olahan data
3. Identifikasi Aktor Rekomendasi Proses Bisnis untuk Penilaian Objek ke Lapangan (*To Be*)

Tahap ini bertujuan untuk melakukan identifikasi terhadap aktor yang akan berinteraksi secara langsung pada rekomendasi proses bisnis penerimaan pesanan dari klien serta rekomendasi sistem komputerisasi yang disarankan pada proses bisnis penerimaan pesanan dari klien. Pada tabel 5.14 adalah identifikasi aktor rekomendasi proses bisnis penerimaan pesanan dari klien.

**Tabel 5. 14 Identifikasi Aktor Rekomendasi Proses Bisnis Penerimaan Pesanan dari Klien (*To Be*)**

No	Aktor	Deskripsi
1	Surveyor	Melaksanakan tugas turun ke lapangan untuk melakukan inspeksi dan observasi kepada objek penilaian, mencari data pembanding dari internet atau lokasi survey (jika yang dinilai adalah tanah), mengolah dan menganalisis hasil penilaian pada sistem yang telah dibuat
2	Pendamping	Berperan untuk mendampingi surveyor selama inspeksi di lapangan.
3	Sistem	Menyimpan hasil olahan data

4. Diagram Rekomendasi Proses Bisnis untuk Penilaian Objek ke Lapangan (*To Be*)  
Diagram rekomendasi proses bisnis untuk penilaian objek ke lapangan (*to be*) terdapat pada gambar 5.2
5. Deskripsi Task Proses Bisnis Penilaian Objek ke Lapangan  
Deskripsi task proses bisnis penilaian objek ke lapangan terdapat pada tabel 5.18



### 5.4.3 Proses Bisnis Perbaikan (To BE) untuk Pengiriman Laporan kepada Klien

#### 1. Deskripsi Rekomendasi Proses Bisnis untuk Pengiriman Laporan kepada Klien

Berikut pada tabel 5.15 akan dijelaskan tentang deskripsi dari rekomendasi perbaikan proses bisnis Pengiriman Laporan kepada Klien yang disarankan oleh peneliti agar diterapkan pada KJPP Iskandar Aditya dan Rekan.

**Tabel 5. 15 Deskripsi Rekomendasi Proses Bisnis Penilaian Objek ke Lapangan (To Be)**

Nama Proses Bisnis	Pengiriman Laporan kepada Klien
Aktor	Produksi, Admin, Klien dan Sistem
Deskripsi Proses bisnis Awal	Pada aktivitas ini laporan final yang sudah dicetak oleh bagian produksi diberikan ke admin. Admin melakukan proses pengarsipan (word dan excel), pembuatan invoice, faktur pajak, pengiriman dokumen lewat pos/jne/kurir kantor. Admin melaporkan kepada klien bahwa laporan telah dikirim.
Deskripsi Rekomendasi Proses Bisnis	Pada proses bisnis ini rekomendasi yang akan diberikan adalah dengan cara melakukan otomatisasi pada saat pengarsipan, pembuatan invoice dan faktur pajak.

#### 2. Alur Rekomendasi Proses Bisnis untuk Penerimaan Pesanan dari Klien (ToBe)

1. Produksi emberikan laporan final
2. Admin menerima laporan final
3. Admin melakukan pengarsipan, pembuatan invoice, dan faktur pajak
4. Sistem menyimpan arsip invoice dan faktur pajak
5. Sistem memberikan pemberitahuan bahwa data telah disimpan
6. Admin mengirimkan laporan final
7. Sistem memberikan notifikasi laporan telah dikirim
8. Klien menerima notifikasi pada aplikasi dan e-mail bahwa laporan telah dikirimkan

#### 3. Identifikasi Aktor Rekomendasi Proses Bisnis untuk Penerimaan Pesanan dari Klien (To Be)

Tahap ini bertujuan untuk melakukan identifikasi terhadap aktor yang akan berinteraksi secara langsung pada rekomendasi proses bisnis penerimaan pesanan dari klien serta rekomendasi sistem komputerisasi yang disarankan pada proses bisnis penerimaan pesanan dari klien. Pada tabel 5.16 adalah identifikasi aktor rekomendasi proses bisnis penerimaan pesanan dari klien.

**Tabel 5. 16 Indetifikasi Aktor Rekomendasi Proses Bisnis Penerimaan Pesanan dari Klien (To Be)**

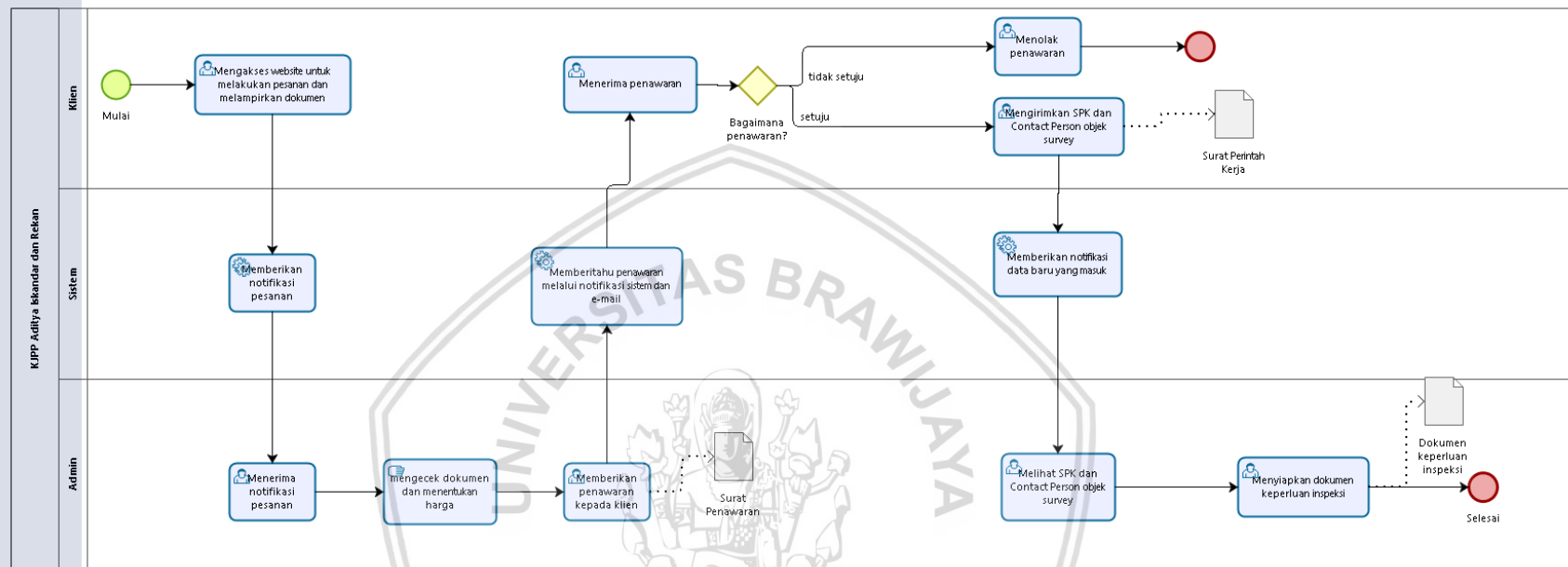
No	Aktor	Deskripsi
1	Produksi	Berperan memberikan laporan final ke admin
2	Admin	Berperan melakukan proses pengarsipan menggunakan sistem yang telah dibuat, membuat invoice, faktur pajak, dan melakukan pengiriman dokumen lewat pos/jne/kurir kantor.
3	Klien	Berperan menerima laporan final dari admin
4	Sistem	Berperan menyimpan arsip invoice dan faktur pajak, memberikan pemberitahuan bahwa data telah disimpan, memberikan notifikasi laporan telah dikirim

4. Diagram Rekomendasi Proses Bisnis untuk Pengiriman Laporan kepada Klien (To Be)

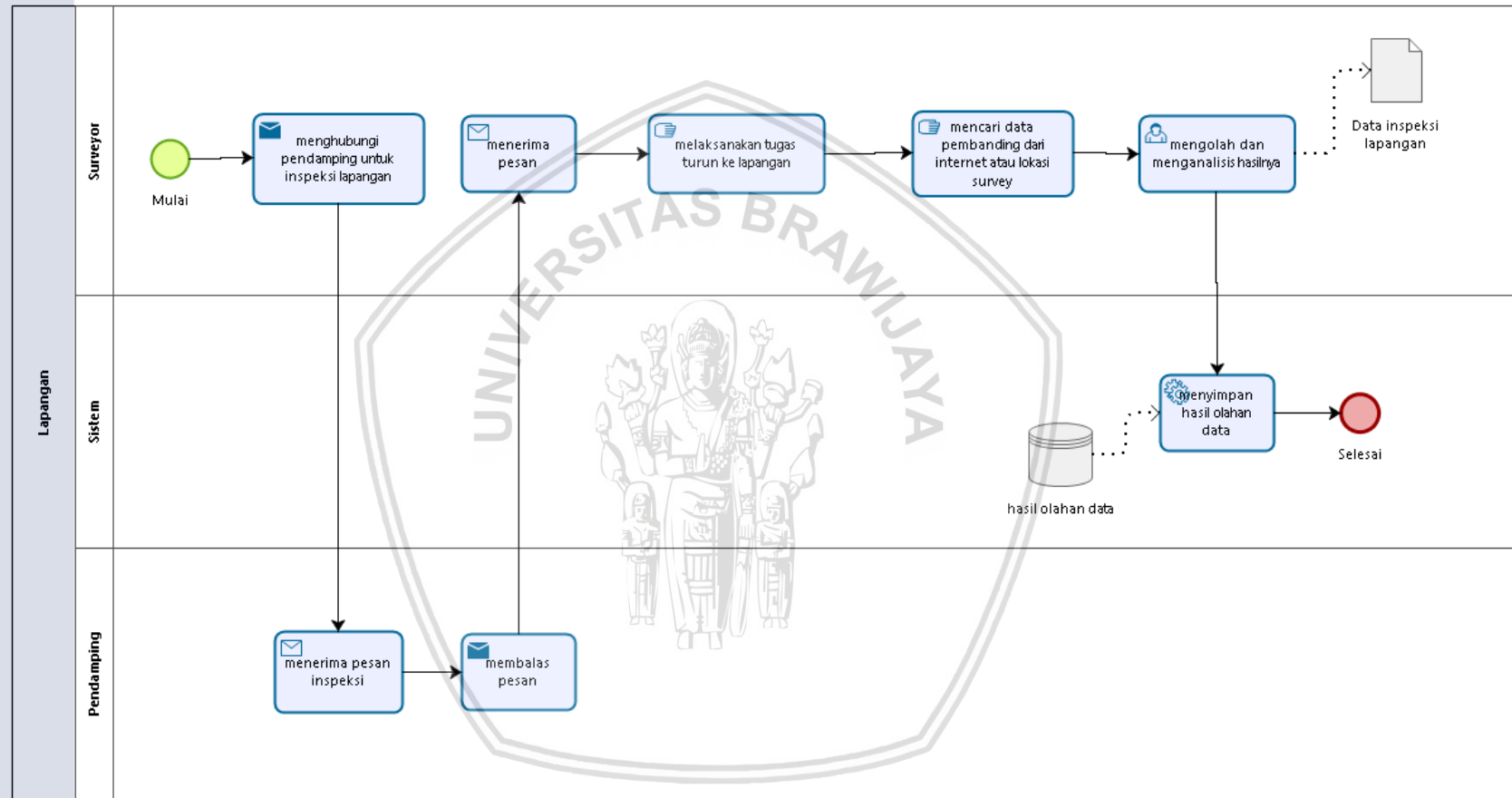
Diagram rekomendasi proses bisnis untuk pengiriman laporan kepada klien (to be) terdapat pada gambar 5.3

5. Deskripsi Task Proses Bisnis Pengiriman Laporan kepada Klien (To Be)

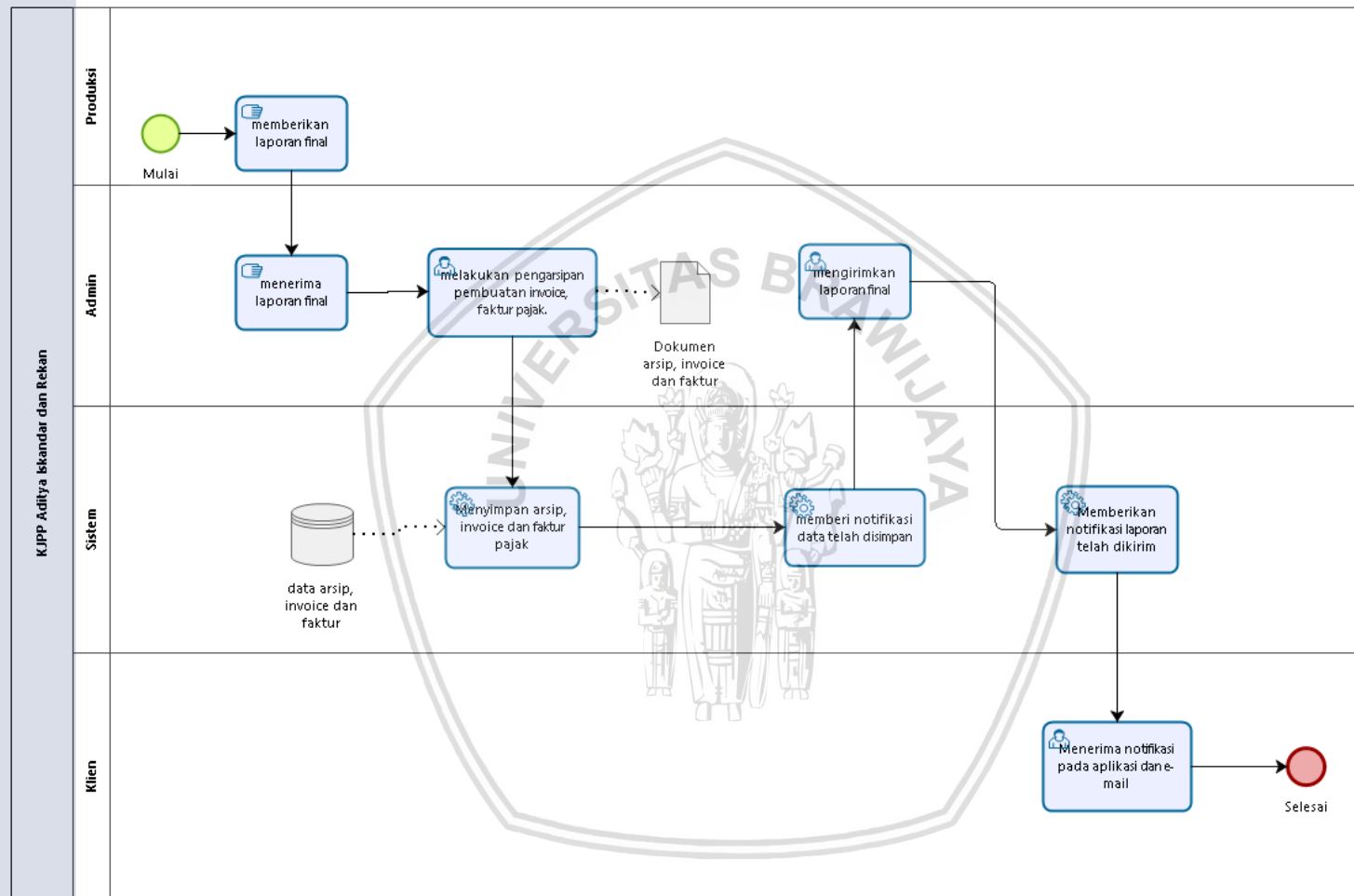
Deskripsi task proses bisnis pengiriman laporan kepada klien (to be) terdapat pada tabel 5.19



**Gambar 5. 1 Rekomendasi Proses Bisnis untuk Penerimaan Pesanan dari Klien (To Be)**



**Gambar 5. 2 Rekomendasi Proses Bisnis untuk Penilaian Objek ke Lapangan (To Be)**



**Gambar 5. 3 Rekomendasi Proses Bisnis untuk Pengiriman Laporan kepada Klien (To Be)**

**Tabel 5. 17 Deskripsi Task Proses Bisnis untuk Penerimaan Pesanan dari Klien (To Be)**

No.	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen	Waktu	Tipe Task
1.	Klien	mengakses website untuk melakukan pesanan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan dan melampirkan dokumen sesuai dengan ketentuan yang ada pada website	Klien yang ingin melakukan pesanan jasa kepada KJPP Iskandar Aditya dan Rekan mengakses website yang telah tersedia dan kemudian masuk pada menu pesanan, kemudian klien memilih jenis jasa apa yang akan dipilih sesuai dengan tujuan klien seperti untuk keperluan penilaian aktiva/harta baik tangible maupun intangible (seperti penjualan/pembelian, asuransi, IPO (Initial Public Offering), Jaminan (Coorporate, KPR, KPM), Laporan Keuangan, ganti rugi/pembebasan tanah, penilaian saham), penilaian proyek, studi kelayakan usaha, konsultasi pengembangan property, desain system informasi asset, pengelolaan property, monitoring pembiayaan proyek, evaluasi rencana anggaran biaya (RAB), setelah itu perusahaan memasukkan data-data yang dibutuhkan dalam melakukan pesanan sesuai dengan keperluan		10 menit	User Task



No.	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen	Waktu	Tipe Task
2.	Sistem	Memberikan notifikasi pesanan klien	Sistem memberikan notifikasi bahwa ada pesanan dari klien		3 detik	Service Task
3.	Admin	Menerima notifikasi pesanan dari klien	Admin menerima notifikasi dari sistem bahwa ada pesanan dari klien		3 detik	User Task
4.	Admin	Melakukan pengecekan dokumen dan menentukan harga penilaian objek tersebut	Admin melakukan pengecekan dokumen dan kemudian langsung menentukan harga penilaian objek tersebut.		25 menit	User Task
5.	Admin	Memberikan penawaran kepada klien	Admin mengisi penawaran yang akan ditawarkan oleh klien pada sistem	Surat Penawaran	5 menit	User Task
6.	Sistem	Memberikan pemberitahuan penawaran melalui notifikasi sistem dan e-mail	Sistem memberikan pemberitahuan penawaran melalui notifikasi langsung pada sistem dan melalui e-mail klien		3 detik	Service Task

No.	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen	Waktu	Tipe Task
7.	Klien	Menerima penawaran	Klien menerima penawaran yang ada pada sistem dan melalui e-mail yang nantinya dalam e-mail tersebut terdapat link untuk masuk ke dalam sistem		3 detik	User Task
8.	Klien	Menolak penawaran	Jika klien tidak setuju dengan penawaran yang diberikan maka klien akan menolak penawaran tersebut		1 menit	User Task
9.	Klien	Mengirimkan SPK (Surat Perintah Kerja) dan Contact Person objek yang akan di survey	Jika klien setuju dengan penawaran yang diberikan maka klien akan langsung mengirimkan SPK dan Contact Person objek yang akan di survey melalui sistem	Surat Perintah Kerja	10 menit	User Task
10.	Sistem	Memberikan notifikasi data baru yang masuk (SPK dan Contact Person)	Sistem akan memberikan notifikasi data baru yang masuk (SPK dan Contact Person) kepada admin		3 detik	Service Task
11.	Admin	Melihat SPK dan Contact Person objek yang akan di survey	Admin akan melihat SPK dan Contact Person objek yang akan di survey		2 menit	User Task

No.	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen	Waktu	Tipe Task
12.	Admin	Menyiapkan dokumen keperluan inspeksi seperti form berita acara inspeksi dalam bentuk harcopy	Admin menyiapkan dokumen keperluan inspeksi seperti form berita acara inspeksi dalam bentuk harcopy	Dokumen keperluan inspeksi	15 menit	User Task

**Tabel 5. 18 Deskripsi Task Proses Bisnis Perbaikan Penilaian Objek ke Lapangan**

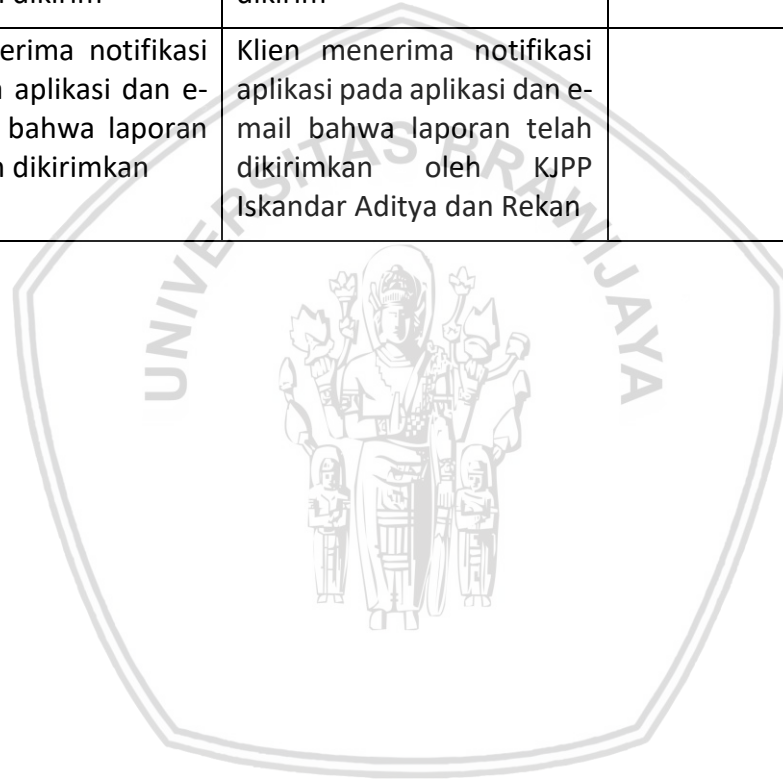
No.	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen	Waktu	Tipe Task
1.	Surveyor	Menghubungi pendamping untuk membuat janji inspeksi di lapangan	Surveyor menghubungi pendamping untuk membuat janji inspeksi di lapangan		2 menit	Manual Task
2.	Pendamping	Menerima pesan untuk inspeksi lapangan	Pendamping menerima pesan untuk inspeksi lapangan		1 menit	Manual Task
3.	Pendamping	Membalas pesan ke surveyor	Pendamping membalas pesan kesurveyor		1 menit	Manual Task

No.	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen	Waktu	Tipe Task
4.	Surveyor	Menerima pesan	Surveyor menerima pesan dari pendamping		1 menit	Manual Task
5.	Surveyor	Melaksanakan tugas turun ke lapangan untuk melakukan inspeksi dan observasi kepada objek penilaian	Surveyor melaksanakan tugas turun ke lapangan untuk melakukan inspeksi dan observasi kepada objek penilaian		4 hari	Manual Task
6.	Surveyor	Mencari data pembandingan dari internet atau lokasi survey	Setelah melakukan inspeksi surveyor mencari data pembandingan dari lokasi survey atau internet		2 jam	User Task
7.	Surveyor	Mengolah dan menganalisis hasilnya menggunakan sistem	Surveyor mengolah dan menganalisis hasilnya menggunakan sistem		1 hari 10 jam	User Task
8.	Sistem	Menyimpan hasil olahan data	Sistem menyimpan hasil olahan data		30 detik	Service Task

**Tabel 5. 19 Deskripsi Task Proses Bisnis Perbaikan Pengiriman Laporan kepada Klien**

No.	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen	Waktu	Tipe Task
1.	Produksi	Memberikan laporan final	Produksi memberikan laporan final kepada admin		1 menit	Manual Task
2.	Admin	Menerima laporan final	Admin menerima laporan final dari bagian produksi		30 detik	Manual Task
3.	Admin	Melakukan pengarsipan, pembuatan invoice, dan faktur pajak	Admin melakukan pengarsipan, pembuatan invoice, dan faktur pajak pada sistem		30 menit	User Task
4.	Sistem	Menyimpan arsip, invoice dan faktur pajak	Sistem menyimpan arsip, invoice dan faktur pajak pada database perusahaan		1 menit	Service Task
5.	Sitem	Memberikan pemberitahuan bahwa data telah disimpan	Sistem memberikan pemberitahuan bahwa data telah disimpan kepada admin		3 detik	Service Task
6.	Admin	Mengirimkan laporan final	Admin mengirimkan laporan final kepada klien dalam bentuk hardcopy dan bentuk pemberitahuan pengiriman laporan melau sistem		3 menit	User Task

No.	Aktor	Task	Deskripsi	Dokumen	Waktu	Tipe Task
7.	Sistem	Memberikan notifikasi laporan telah dikirim	Sistem memberikan notifikasi laporan telah dikirim		3 detik	Service Task
8.	Klien	Menerima notifikasi pada aplikasi dan e-mail bahwa laporan telah dikirimkan	Klien menerima notifikasi aplikasi pada aplikasi dan e-mail bahwa laporan telah dikirimkan oleh KJPP Iskandar Aditya dan Rekan		3 detik	User Task





## BAB 6 SIMULASI PROSES BISNIS

### 6.1 Hasil Simulasi Proses Bisnis Penerimaan Pesanan dari Klien

#### 6.1.1 Hasil Simulasi Proses Bisnis Penerimaan Pesanan dari Klien (As Is)

Simulasi yang dilakukan pada proses bisnis Penerimaan Pesanan dari Klien yaitu simulasi validasi proses bisnis menggunakan aplikasi *Bonitasoft* dan simulasi *time analysis* menggunakan aplikasi Bizagi Modeler.

##### 6.1.1.1 Validasi Proses Bisnis Saat Ini (As Is)

Tabel 6.1 menjelaskan hasil simulasi process validation pada Proses Bisnis Penerimaan Pesanan dari Klien pada saat ini.

**Tabel 6. 1 Hasil Simulasi Validasi Proses Bisnis Penerimaan Pesanan dari Klien (As Is).**

Case 1			
Case id : 11003 - Process : Penerimaan Pesanan dari Klien			
No.	Aktor	Task	Keterangan
1.	Klien	Mengirimkan e-mail dan melampirkan dokumen	Sesuai
2.	Admin	Menerima e-mail	Sesuai
3.	Admin	Mengecek permintaan klien dan dokumen	Sesuai
4.	Admin	Mengirimkan e-mail untuk melengkapi dokumen	Sesuai
5.	Klien	Menerima e-mail	Sesuai
6.	Klien	Mengirim ulang dokumen	Sesuai
7.	Admin	Menerima dokumen	Sesuai
8.	Admin	Mengecek dokumen dan menentukan harga penilaian	Sesuai
9.	Admin	Memberikan penawaran	Sesuai
10.	Klien	Menerima e-mail penawaran	Sesuai
11.	Klien	Mengirimkan SPK dan Contact Person objek survey	Sesuai
12.	Admin	Menerima SPK dan Contact Person objek survey	Sesuai
13.	Admin	Menyiapkan dokumen keperluan inspeksi	Sesuai

Pada tabel 6.1 menjelaskan bahwa terdapat 13 task process yang berjalan pada proses bisnis Penerimaan Pesanan dari Klien pada saat ini. Setelah dilakukan simulasi dengan 1 case dan berjalan dengan baik, keluaran simulasi menghasilkan data yang sesuai dari awal hingga akhir. Dapat disimpulkan bahwa proses bisnis Penerimaan Pesanan dari Klien (*As Is*) adalah valid.

#### 6.1.1.2 Simulasi Time Analysis pada Penerimaan Pesanan dari Klien (*As Is*)

Pada gambar 6.1 dan tabel 6.2 merupakan hasil simulasi time analysis pada proses bisnis penerimaan pesanan dari klien sebelum dilakukan rekomendasi. Hasil simulasi *time analysis* secara keseluruhan dapat dilihat pada halaman lampiran hasil simulasi.

**Tabel 6. 2 Simulasi Time Analysis Proses Bisnis Penerimaan Pesanan dari Klien (*As Is*)**

Penerimaan Pesanan dari Klien ( <i>As Is</i> )	
Min. time (m)	2h 20m 40s
Max.t time (m)	1d 4h 45m
Avg. Time (m)	11h 11m 42s

Berdasarkan tabel 6.2 hasil dari simulasi Time Analysis proses bisnis Penerimaan Pesanan dari Klien (*As Is*) dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dibutuhkan waktu minimal 2 jam 20 menit 40 detik dan maksimal waktu 1 hari 4 jam 45 menit.
2. Waktu rata-rata dalam menyelesaikan proses penerimaan pesanan dari klien adalah 11 jam 11 menit 42 detik

#### 6.1.2 Hasil Simulasi Proses Bisnis Penerimaan Pesanan dari Klien (*To Be*)

Simulasi yang dilakukan pada proses bisnis Penerimaan Pesanan dari Klien yaitu simulasi validasi proses bisnis menggunakan aplikasi *Bonitasoft* dan simulasi *time analysis* menggunakan aplikasi Bizagi Modeler.

##### 6.1.2.1 Simulasi Process Validation pada Proses Bisnis Perimaan Pesanan dari Klien (*To Be*)

Pada tabel 6.3 menjelaskan hasil simulasi process validation pada rekomendasi Proses Bisnis Penerimaan Pesanan dari Klien.

**Tabel 6. 3 Hasil Simulasi Validasi Proses Bisnis Penerimaan Pesanan dari Klien (*To Be*)**

Case 1			
Case id : 11004 - Process : Penerimaan dari Klien ( <i>To Be</i> )			
No.	Aktor	Task	Keterangan

1.	Klien	mengakses website untuk melakukan pesanan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan dan melampirkan dokumen sesuai dengan ketentuan yang ada pada website	Sesuai
2.	Sistem	Memberikan notifikasi pesanan klien	Sesuai
3.	Admin	Menerima notifikasi pesanan dari klien	Sesuai
4.	Admin	Melakukan pengecekan dokumen dan menentukan harga penilaian objek tersebut	Sesuai
5.	Admin	Memberikan penawaran kepada klien	Sesuai
6.	Sistem	Memberikan pemberitahuan penawaran melalui notifikasi sistem dan e-mail	Sesuai
7.	Klien	Menerima penawaran	Sesuai
8.	Klien	Mengirimkan SPK (Surat Perintah Kerja) dan Contact Person objek yang akan di survey	Sesuai
9.	Sistem	Memberikan notifikasi data baru yang masuk (SPK dan Contact Person)	Sesuai
10.	Admin	Melihat SPK dan Contact Person objek yang akan di survey	Sesuai
11.	Admin	Menyiapkan dokumen keperluan inspeksi seperti form berita acara inspeksi dalam bentuk harcopy	Sesuai

Pada tabel 6.3 menjelaskan bahwa terdapat 11 task process yang berjalan pada rekomendasi proses bisnis Penerimaan Pesanan dari Klien. Setelah dilakukan simulasi dengan 1 case dan berjalan dengan baik, keluaran simulasi menghasilkan data yang sesuai dari awal hingga akhir. Dapat disimpulkan bahwa proses bisnis Penerimaan Pesanan dari Klien (To Be) adalah valid.

#### **6.1.2.2 Simulasi Time Analysis pada Proses Bisnis Perimaan Pesanan dari Klien (To Be)**

Pada gambar 6.2 dan tabel 6.4 merupakan hasil simulasi time analysis pada proses bisnis penerimaan pesanan dari klien sesudah dilakukan rekomendasi. Hasil simulasi time analysis secara keseluruhan dapat dilihat pada halaman lampiran hasil simulasi.

**Tabel 6. 4 Simulasi *Time Analysis* Proses Bisnis Penerimaan Pesanan dari Klien (To be)**

Penerimaan Pesanan dari Klien (To Be)	
Min. time (m)	38m 44s
Max.t time (m)	1h 5m 56s
Avg. Time (m)	49m 9s

Berdasarkan tabel 6.4 hasil dari simulasi *Time Analysis* proses bisnis Penerimaan Pesanan dari Klien (*To Be*) dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Dibutuhkan waktu minimal 38 menit 44 detik dan waktu maksimal 1 jam 5 menit 56 detik
2. Waktu rata-rata dalam menyelesaikan proses penerimaan pesanan dari klien adalah 24 menit 9 detik

### 6.1.3 Perbandingan Simulasi pada Proses Bisnis Penerimaan Pesanan dari Klien

Setelah dilakukan simulasi pada *Process Validation* dan *Time Analysis* yang disimulasikan pada proses bisnis saat ini (*As Is*) dan proses bisnis rekomendasi (*To Be*) maka hasil dari simulasi tersebut akan dibandingkan agar dapat diketahui seberapa besar peningkatannya sehingga dapat ditarik kesimpulan dari simulasi tersebut.

#### 6.1.3.1 Perbandingan Hasil Simulasi *Time Analysis*

Berikut adalah perbandingan hasil simulasi *Time Analysis* pada proses bisnis Penerimaan Pesanan dari Klien sebelum dilakukan perbaikan dan setelah dilakukan perbaikan yang dipaparkan pada tabel 6.5.

**Tabel 6. 5 Perbandingan Hasil Simulasi *Time Analysis***

Time Analysis	As Is	To Be	Selisih	Peningkatan (%)
Average time	11h 11m 42s	49m 9s	10h 22m 33s	92,68 %

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa average time yang digunakan untuk menjalankan proses saat ini (*As Is*) adalah 11 jam 11 menit 42 detik, sedangkan pada proses bisnis rekomendasi mengalami penurunan waktu menjadi 49 menit 9 detik. Kesimpulan yang didapatkan adalah proses bisnis rekomendasi (*To Be*) membutuhkan waktu yang lebih singkat dibandingkan dengan proses saat ini (*As Is*) dengan penurunan waktu sebesar 10 jam 22 menit 33 detik dengan peningkatan waktu sebanyak 92,68 %.

## 6.2 Hasil Simulasi Proses Bisnis Pelaksanaan Penilaian Objek ke Lapangan

### 6.2.1 Hasil Simulasi Proses Bisnis Pelaksanaan Penilaian Objek ke Lapangan (As Is)

Simulasi yang dilakukan pada proses bisnis Pelaksanaan Penilaian Objek ke Lapangan yaitu simulasi validasi proses bisnis menggunakan aplikasi *Bonitasoft* dan simulasi *time analysis* menggunakan aplikasi Bizagi Modeler.

#### 6.2.1.1 Validasi Proses Bisnis Saat Ini (As Is)

Tabel 6.1 menjelaskan hasil simulasi process validation pada Proses Bisnis Pelaksanaan Penilaian Objek ke Lapangan pada saat ini.

**Tabel 6. 6 Simulasi *Process Validation* Proses Bisnis Pelaksanaan Penilaian Objek ke Lapangan (As Is).**

Case 1			
Case id: 11005 – Process: Pelaksanaan Penilaian Objek ke Lapangan (As Is)			
No.	Aktor	Task	Keterangan
1.	Surveyor	Menghubungi pendamping untuk inspeksi lapangan	Sesuai
2.	Pendamping	Menerima pesan	Sesuai
3.	Pendamping	Membalas pesan	Sesuai
4.	Surveyor	Menerima pesan	Sesuai
5.	Surveyor	Melaksanakan tugas turun ke lapangan	Sesuai
6.	Surveyor	Mencari data pembanding dari internet atau lokasi survey	Sesuai
7.	Surveyor	Mengolah dan menganalisis hasilnya	Sesuai

Pada tabel 6.6 menjelaskan bahwa terdapat 7 task process yang berjalan pada proses bisnis Pelaksanaan Penilaian Objek ke Lapangan pada saat ini. Setelah dilakukan simulasi dengan 1 case dan berjalan dengan baik, keluaran simulasi menghasilkan data yang sesuai dari awal hingga akhir. Dapat disimpulkan bahwa proses bisnis Pelaksanaan Penilaian Objek ke Lapangan (As Is) adalah valid.

#### 6.2.1.2 Simulasi *Time Analysis* pada Proses Bisnis Pelaksanaan Penilaian Objek ke Lapangan (As Is)

Pada gambar 6.2 dan tabel 6.7 merupakan hasil simulasi *time analysis* pada proses bisnis Pelaksanaan Penilaian Objek ke Lapangan sebelum dilakukan

rekomendasi. Hasil simulasi *time analysis* secara keseluruhan dapat dilihat pada halaman lampiran hasil simulasi.

**Tabel 6. 7 Simulasi *Time Analysis* Proses Bisnis Pelaksanaan Penilaian Objek ke Lapangan (As Is).**

Pelaksanaan Penilaian Objek ke Lapangan (As Is)	
Min. time (m)	3d 16h 29m
Max.t time (m)	4d 3h 24m
Avg. Time (m)	3d 20h 23m

Berdasarkan tabel 6.3 hasil dari simulasi Time Analysis proses bisnis Pelaksanaan Penilaian Objek ke Lapangan (As Is) dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Dibutuhkan waktu minimal 3 hari 16 jam 29 menit dan waktu maksimal 4 hari 3 jam 24 menit
2. Waktu rata-rata dalam menyelesaikan proses penerimaan pesanan dari klien adalah 3 hari 20 jam 23 menit

### **6.2.2 Hasil Simulasi Proses Bisnis Pelaksanaan Penilaian Objek ke Lapangan (To Be)**

Simulasi yang dilakukan pada proses bisnis Pelaksanaan Penilaian Objek ke Lapangan yaitu simulasi validasi proses bisnis menggunakan aplikasi *Bonitasoft* dan simulasi *time analysis* menggunakan aplikasi Bizagi Modeler.

#### **6.2.2.1 Validasi Proses Bisnis Rekomendasi (To Be)**

Pada tabel 6.8 menjelaskan hasil simulasi process validation pada rekomendasi Proses Bisnis Penerimaan Pesanan dari Klien.

**Tabel 6. 8 Simulasi *Process Validation* Proses Bisnis Pelaksanaan Penilaian Objek ke Lapangan (To Be)**

Case 1			
Case id : 11006 - Process : Pelaksanaan Penilaian Objek ke Lapangan (To Be)			
No.	Aktor	Task	Keterangan
1.	Surveyor	Menghubungi pendamping untuk membuat janji inspeksi di lapangan	Sesuai
2.	Pendamping	Menerima pesan untuk inspeksi lapangan	Sesuai
3.	Pendamping	Membalas pesan ke surveyor	Sesuai



4.	Surveyor	Menerima pesan	Sesuai
5.	Surveyor	Melaksanakan tugas turun ke lapangan untuk melakukan inspeksi dan observasi kepada objek penilaian	Sesuai
6.	Surveyor	Mencari data pembanding dari internet atau lokasi survey	Sesuai
7.	Surveyor	Mengolah dan menganalisis hasilnya menggunakan sistem	Sesuai
8.	Sistem	Menyimpan hasil olahan data	Sesuai

Pada tabel 6.7 menjelaskan bahwa terdapat 8 task process yang berjalan pada rekomendasi proses bisnis Pelaksanaan Penilaian Objek ke Lapangan. Setelah dilakukan simulasi dengan 1 case dan berjalan dengan baik, keluaran simulasi menghasilkan data yang sesuai dari awal hingga akhir. Dapat disimpulkan bahwa proses bisnis Pelaksanaan Penilaian Objek ke Lapangan (*To Be*) adalah valid.

#### **6.2.2.2 Simulasi Time Analysis pelaksanaan penilaian objek ke lapangan (*To Be*)**

Pada gambar 6.3 dan tabel 6.9 merupakan hasil simulasi time analysis pada proses bisnis penerimaan pesanan dari klien sebelum dilakukan rekomendasi. Hasil simulasi time analysis dapat dilihat pada halaman lampiran hasil simulasi

**Tabel 6. 9 Simulasi *Process Validation* Proses Bisnis Penerimaan Pesanan dari Klien (*As Is*)**

Pelaksanaan Penilaian Objek ke Lapangan ( <i>To Be</i> )	
Min. time (m)	2d 20h 27m 30s
Max.t time (m)	3d 3h 55m 29s
Avg. Time (m)	2d 23h 28m 10s

Berdasarkan tabel 6.8 hasil dari simulasi Time Analysis proses bisnis Penerimaan Pesanan dari Klien (*As Is*) dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Dibutuhkan waktu minimal 2 hari 20 jam 27 menit dan waktu maksimal 3 hari 3 jam 55 menit
2. Waktu rata-rata dalam menyelesaikan proses penerimaan pesanan dari klien adalah 2 hari 23 jam 28 menit

### 6.2.3 Perbandingan Simulasi pada Proses Bisnis Pelaksanaan Penilaian Objek ke Lapangan (To Be)

Setelah dilakukan simulasi pada Process Validation, Time Analysis dan yang disimulasikan pada proses bisnis saat ini (*As Is*) dan proses bisnis rekomendasi (*To Be*) maka hasil dari simulasi tersebut akan dibandingkan agar dapat diketahui seberapa besar peningkatannya sehingga dapat ditarik kesimpulan dari simulasi tersebut.

#### 6.2.3.1 Perbandingan Hasil Simulasi Time Analysis Proses Bisnis Pelaksanaan Penilaian Objek ke Lapangan

Berikut adalah perbandingan hasil simulasi Time Analysis pada proses bisnis Penilaian Objek ke Lapangan sebelum dilakukan perbaikan dan setelah dilakukan perbaikan yang dipaparkan pada tabel 6.10.

**Tabel 6. 10 Perbandingan Hasil Simulasi Time Analysis**

Time Analysis	As Is	To Be	Selisih	Peningkatan (%)
Average time	3d 20h 23m	2d 23h 28m 10s	20h 54m 50s	22,46 %

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa average time yang digunakan untuk menjalankan proses saat ini (*As Is*) adalah 3 hari 20 jam 23 menit, sedangkan pada proses bisnis rekomendasi mengalami penurunan waktu menjadi 2 hari 23 jam 28 menit 10 detik. Kesimpulan yang didapatkan adalah proses bisnis rekomendasi (*To Be*) membutuhkan waktu yang lebih singkat dibandingkan dengan proses saat ini (*As Is*) dengan penurunan waktu sebesar 20 jam 54 menit 50 detik dan mengalami peningkatan sebanyak 22,46%.

### 6.3 Hasil Simulasi Proses Bisnis Pengiriman Laporan ke Klien

#### 6.3.1 Hasil Simulasi Proses Bisnis Pengiriman Laporan ke Klien (*As Is*)

Simulasi yang dilakukan pada proses bisnis Pengiriman Laporan ke Klien yaitu simulasi validasi proses bisnis menggunakan aplikasi *Bonitasoft* dan simulasi *time analysis* menggunakan aplikasi *Bizagi Modeler*.

##### 6.3.1.1 Validasi Proses Bisnis Saat Ini (*As Is*)

Pada tabel 6.11 menjelaskan hasil simulasi process validation pada Proses Bisnis Penerimaan Pesanan dari Klien pada saat ini.

**Tabel 6. 11 Simulasi *Process Validation* Proses Bisnis Pengiriman laporan ke Klien**

Case 1

Case id : 11007 - Process : Pengiriman Laporan ke Klien(*As Is*)

No.	Aktor	Task	Keterangan
1.	Admin	Memberikan laporan final	Sesuai
2.	Klien	Menerima laporan final	Sesuai
3.	Admin	Melakukan pengarsipan, pembuatan invoice dan faktur pajak	Sesuai
4.	Admin	Mengirimkan laporan final	Sesuai
5.	Admin	Melaporkan bahawa dokumen telah dikirim	Sesuai
6.	Klien	Menerima e-mail	Sesuai

Pada tabel 6.11 menjelaskan bahwa terdapat 6 *task process* yang berjalan pada proses bisnis Pengiriman Laporan ke Klien pada saat ini. Setelah dilakukan simulasi dengan 1 *case* dan berjalan dengan baik, keluaran simulasi menghasilkan data yang sesuai dari awal hingga akhir. Dapat disimpulkan bahwa proses bisnis Pengiriman Laporan ke Klien (*As Is*) adalah valid.

#### 6.3.1.2 Simulasi Time Analysis Penerimaan Laporan ke Klien (*As Is*)

Pada gambar 6.3 dan tabel 6.12 merupakan hasil simulasi time analysis pada proses bisnis penerimaan pesanan dari klien sebelum dilakukan rekomendasi. Hasil simulasi time analysis dapat dilihat pada halaman lampiran.

**Tabel 6. 12 Simulasi *Process Time Analysis* Proses Bisnis Pengiriman Laporan ke Klien (*As Is*)**

Bisnis Pengiriman Laporan ke Klien ( <i>As Is</i> )	
Min. time (m)	3h 6m 1s
Max.t time (m)	3h 6m 56s
Avg. Time (m)	3h 6m 32s

Berdasarkan tabel 6.12 hasil dari simulasi Time Analysis proses bisnis Pengiriman Laporan ke Klien Klien (*As Is*) dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Dibutuhkan waktu minimal 3 jam 6 menit 1 detik dan waktu maksimal 3 jam 6 menit 56 detik
2. Waktu rata-rata dalam menyelesaikan proses penerimaan pesanan dari klien adalah 3 jam 6 menit 32 detik

#### 6.3.2 Hasil Simulasi Proses Bisnis Pengiriman Laporan ke Klien (*To Be*)

Simulasi yang dilakukan pada proses bisnis Pengiriman Laporan ke Klien yaitu simulasi validasi proses bisnis menggunakan aplikasi *Bonitasoft* dan simulasi *time analysis* menggunakan aplikasi Bizagi Modeler.

### 6.3.2.1 Simulasi Process Validation pada Proses Bisnis Pengiriman Laporan ke Klien (To Be)

Pada tabel 6.13 menjelaskan hasil simulasi process validation pada Proses Bisnis Pengiriman Laporan ke Klien

**Tabel 6. 13 Simulasi *Process Validation* Proses Bisnis Pengiriman laporan ke Klien**

Case 1 Case id : 11009 - Process : Pengiriman Laporan ke Klien (To Be)			
No.	Aktor	Task	Keterangan
1.	Produksi	Memberikan laporan final	Sesuai
2.	Admin	Menerima laporan final	Sesuai
3.	Admin	Melakukan pengarsipan, pembuatan invoice, dan faktur pajak	Sesuai
4.	Sistem	Menyimpan arsip, invoice dan faktur pajak	Sesuai
5.	Sitem	Memberikan pemberitahuan bahwa data telah disimpan	Sesuai
6.	Admin	Mengirimkan laporan final	Sesuai
7.	Sistem	Memberikan notifikasi laporan telah dikirim	Sesuai
8.	Klien	Menerima notifikasi pada aplikasi dan e-mail bahwa laporan telah dikirimkan	Sesuai

Pada tabel 6.13 menjelaskan bahwa terdapat 8 task process yang berjalan pada rekomendasi proses bisnis Pengiriman Laporan kepada Klien. Setelah dilakukan simulasi dengan 1 case dan berjalan dengan baik, keluaran simulasi menghasilkan data yang sesuai dari awal hingga akhir. Dapat disimpulkan bahwa proses bisnis Pengiriman Laporan kepada Klien (*To Be*) adalah valid.

### 6.3.2.2 Simulasi Time Analysis Pengiriman Laporan ke Klien (To Be)

Pada gambar 6.10 dan tabel 6.14 merupakan hasil simulasi time analysis pada proses bisnis pengiriman laporan ke klien sesudah dilakukan rekomendasi. Hasil simulasi time analysis dapat dilihat pada halaman lampiran hasil simulasi

**Tabel 6. 14 Simulasi Process Time Analysis Proses Bisnis Pengiriman Laporan ke Klien (As Is)**

Bisnis Pengiriman Laporan ke Klien (To Be)	
Min. time (m)	27m 25s
Max.t time (m)	35m 50s
Avg. Time (m)	32m 57s

Berdasarkan tabel 6.14 hasil dari simulasi Time Analysis proses bisnis Pengiriman Laporan ke Klien (As Is) dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Dibutuhkan waktu minimal 27 menit 25 detik dan waktu maksimal 35 menit 50 detik
2. Waktu rata-rata dalam menyelesaikan proses penerimaan pesanan dari klien adalah 32 menit 57 detik

### 6.3.3 Perbandingan Simulasi pada Proses Bisnis Pengiriman Laporan ke Klien

Setelah dilakukan simulasi pada Process Validation dan Time Analysis yang disimulasikan pada proses bisnis saat ini (As Is) dan proses bisnis rekomendasi (To Be) maka hasil dari simulasi tersebut akan dibandingkan agar dapat diketahui seberapa besar peningkatannya sehingga dapat ditarik kesimpulan dari simulasi tersebut.

#### 6.3.3.1 Perbandingan Hasil Simulasi Time Analysis

Berikut adalah perbandingan hasil simulasi Time Analysis pada proses bisnis pengiriman laporan ke klien sebelum dilakukan perbaikan dan setelah dilakukan perbaikan yang dipaparkan pada tabel 6.7.

**Tabel 6. 15 Perbandingan Hasil Simulasi Time Analysis**

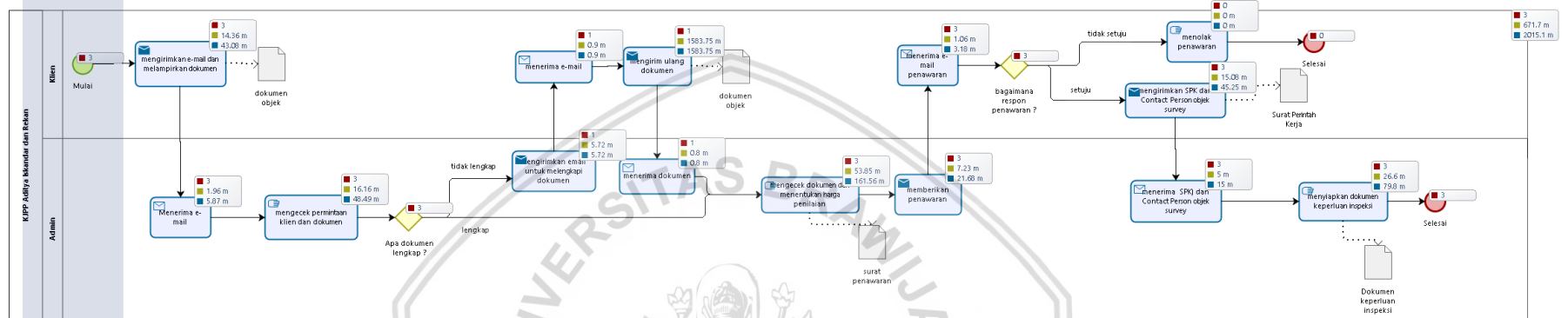
Time Analysis	As Is	To Be	Selisih	Peningkatan (%)
Average time	3h 6m 32s	32m 57s	2h 33m 35s	82,33 %

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa average time yang digunakan untuk menjalankan proses saat ini (As Is) adalah 3 jam 6 menit 32 detik, sedangkan pada proses bisnis rekomendasi mengalami penurunan waktu menjadi 32 menit 57 detik. Kesimpulan yang didapatkan adalah proses bisnis rekomendasi (To Be) membutuhkan waktu yang lebih singkat dibandingkan dengan proses saat ini (As

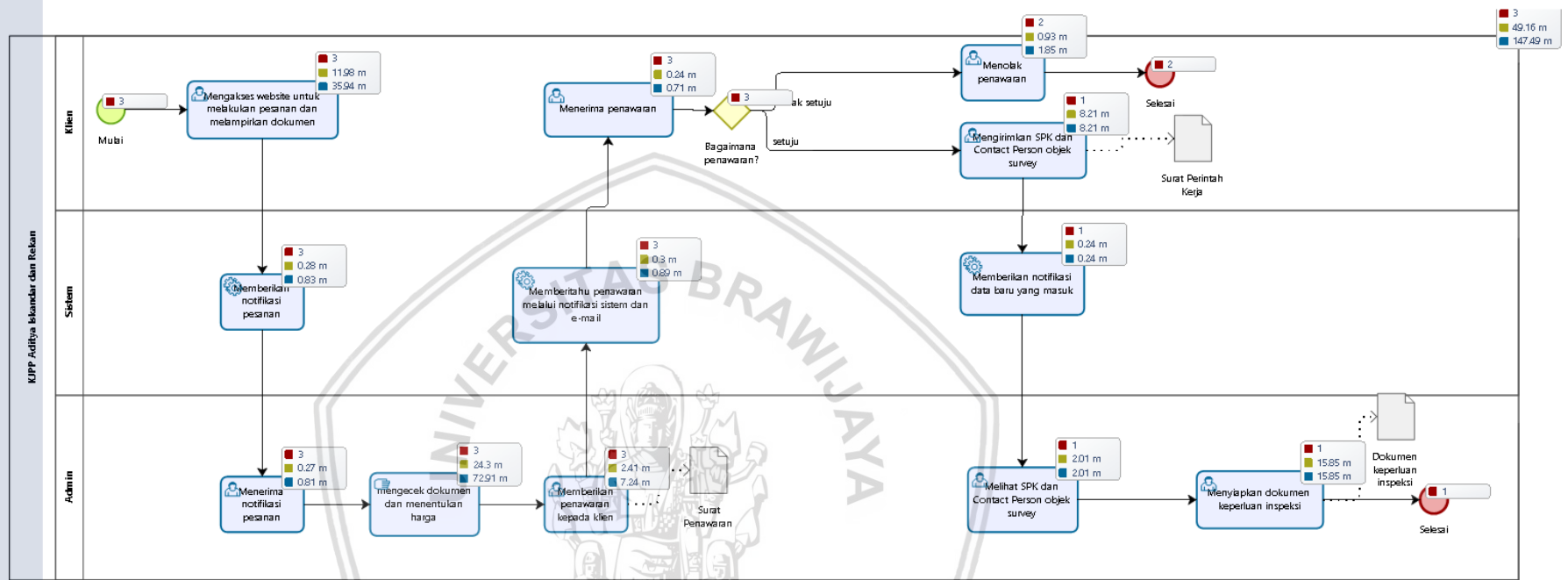
Is) dengan penurunan waktu sebesar 2 jam 33 menit 35 detik dan mengalami peningkatan sebesar 82,33 %



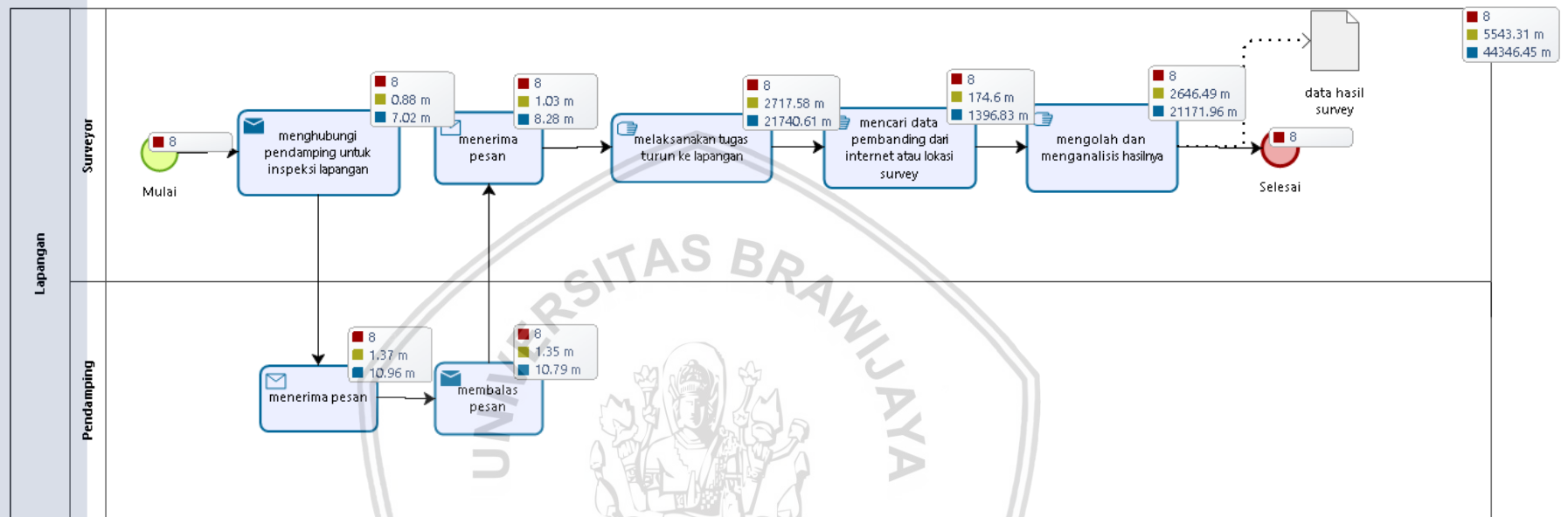




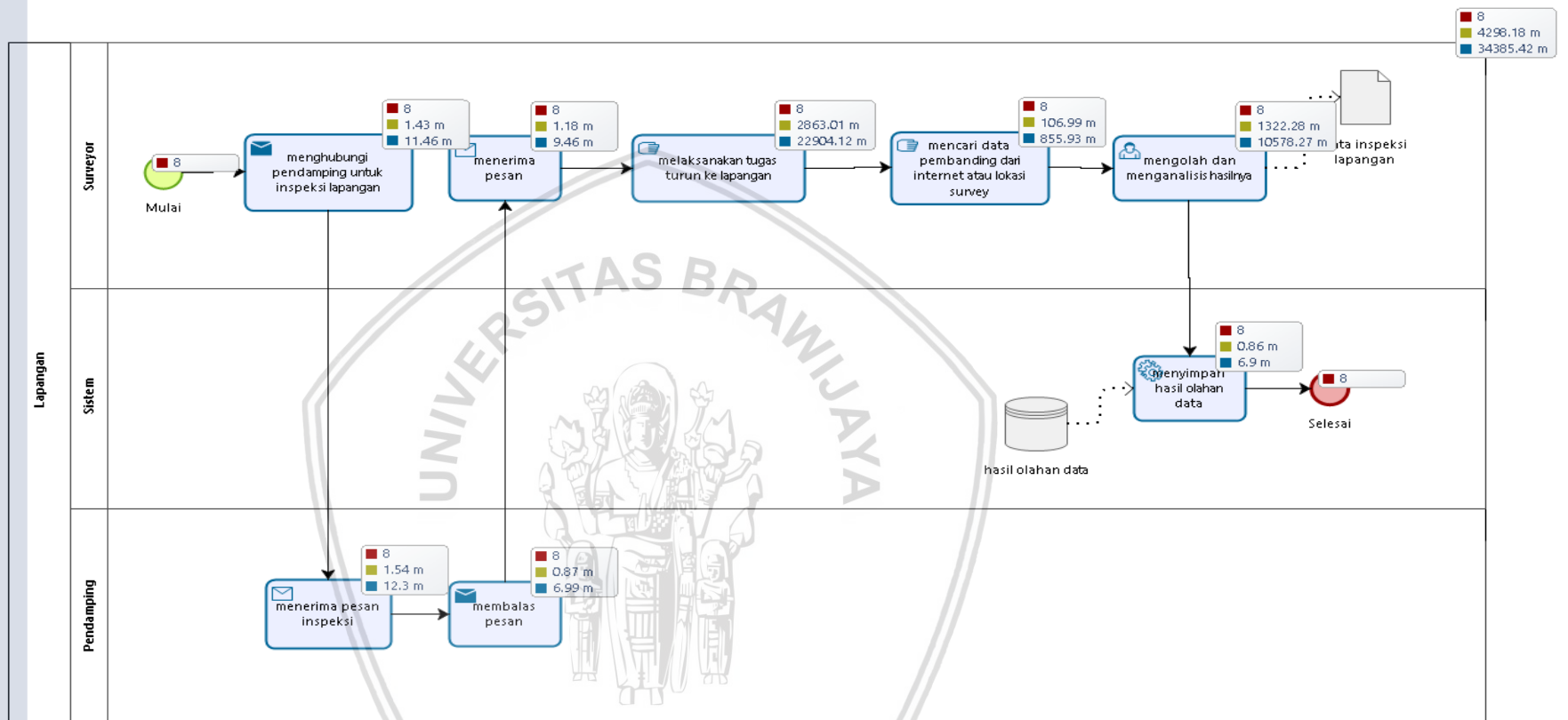
Gambar 6. 1 Simulasi *Time Analysis* Proses Bisnis Penerimaan Pesanan dari Klien (As Is)



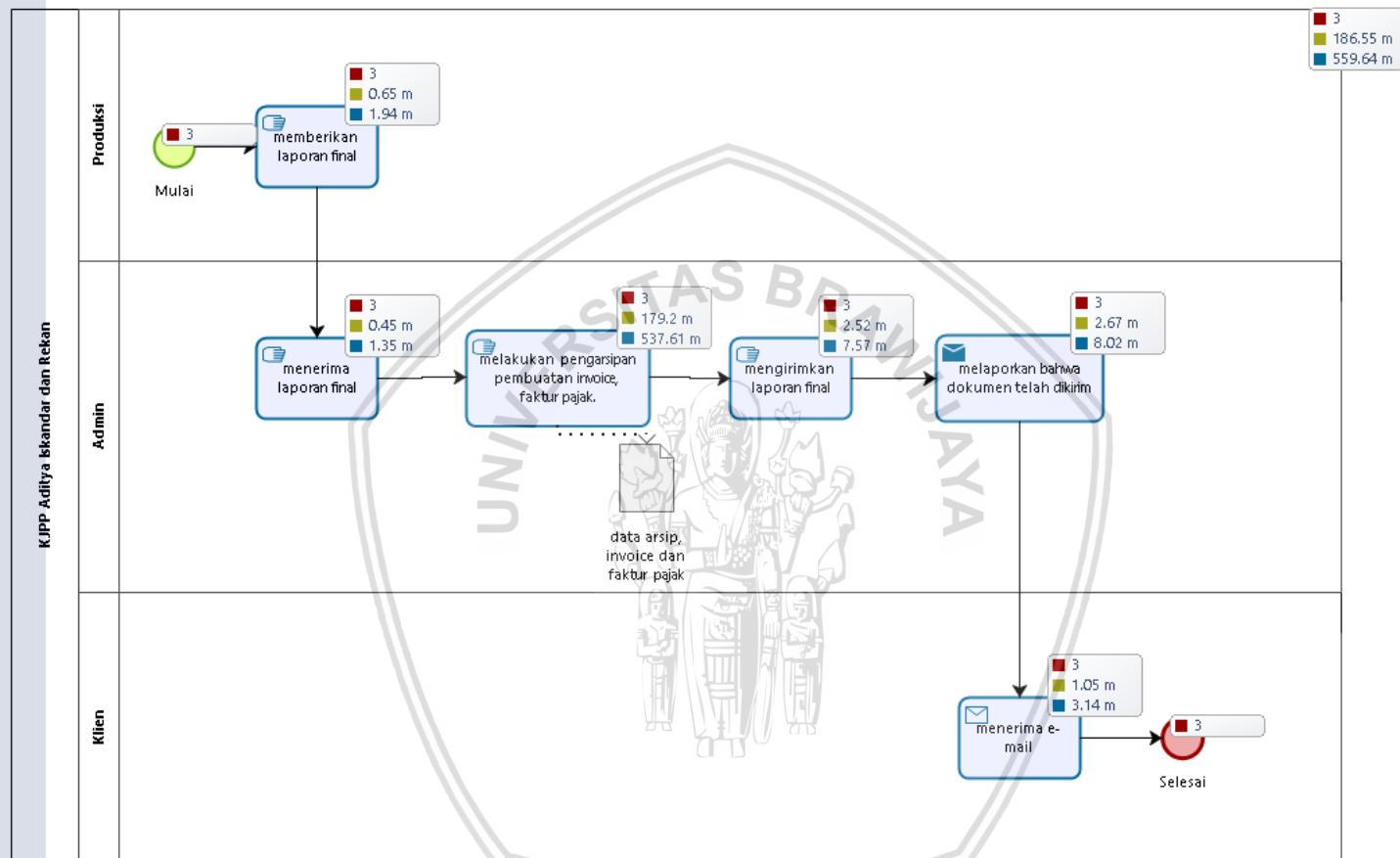
Gambar 6. 2 Simulasi *Process Validation* Proses Bisnis Penerimaan Pesanan dari Klien (To Be )



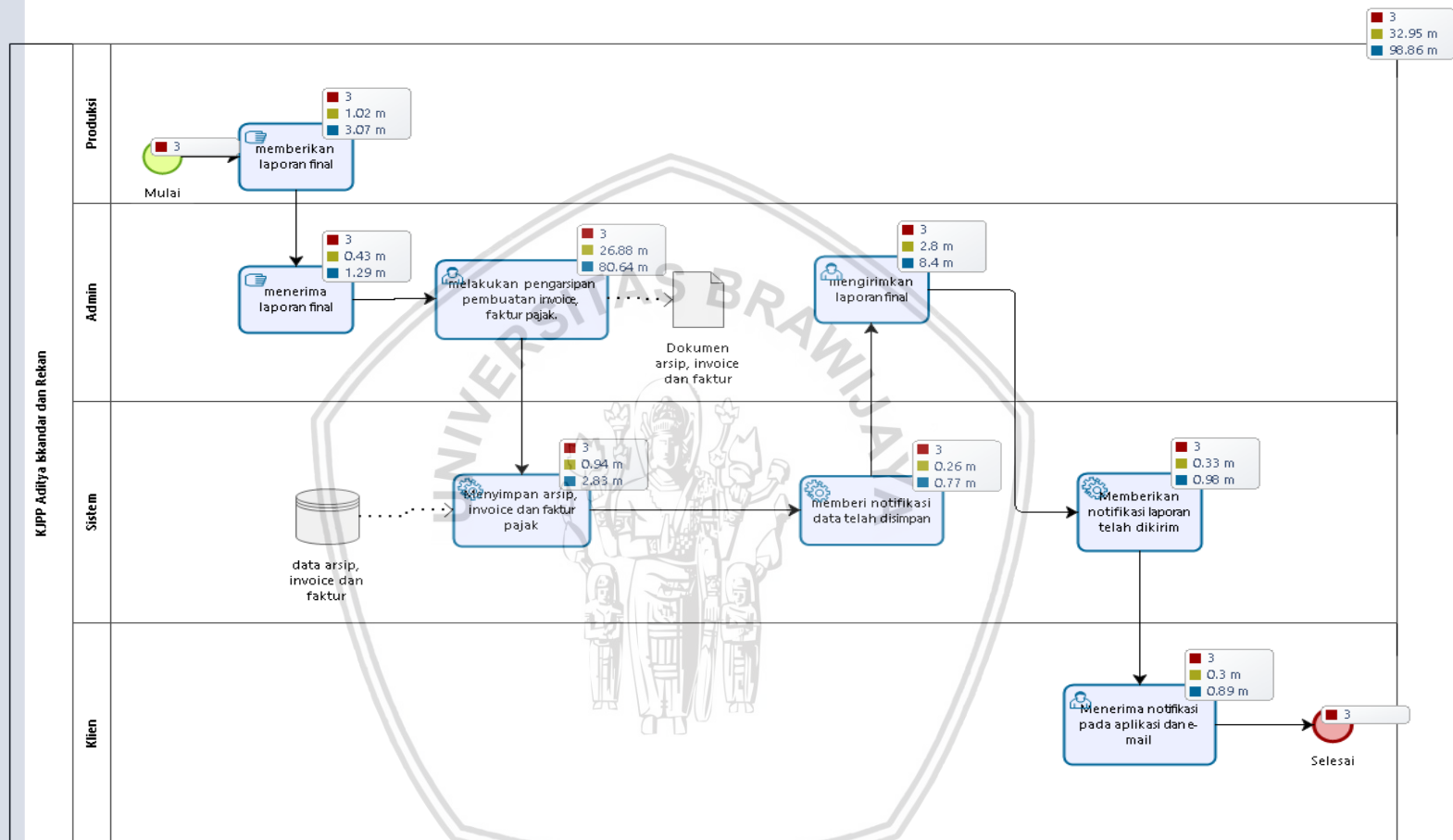
**Gambar 6. 3 Simulasi *Time Analysis* Proses Bisnis Pelaksanaan Penilaian Objek ke Lapangan (As Is).**



Gambar 6. 4 Simulasi *Process Validation* Proses Bisnis Pelaksanaan Penilaian Objek ke Lapangan (To Be)



Gambar 6. 5 Simulasi *Process Validation* Proses Bisnis Pelaksanaan Penilaian Objek ke Lapangan



**Gambar 6. 6 Simulasi *Process Validation* Proses Bisnis Pengiriman Laporan ke Klien**



## BAB 7 KESIMPULAN DAN SARAN

Setelah keseluruhan metode penelitian ini telah selesai dilaksanakan maka pada bab ini peneliti akan menyimpulkan bagaimana hasil dari penelitian ini dengan tujuan memaparkan bagaimana gambaran akhir dari penelitian. Sedangkan saran digunakan untuk memberi masukan bagi perusahaan maupun peneliti lain yang ingin melanjutkan penelitian ini.

### 7.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada KJPP Iskandar Aditya dan Rekan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. KJPP Iskandar Aditya merupakan sebuah perusahaan yang bergerak pada bidang jasa penilai publik sehingga analisis proses utama dan pendukung dengan menggunakan metode *value shop anaysis*. Berdasarkan metode *value shop analysis* yang digunakan diperoleh proses bisnis utama yaitu Penerimaan Pesanan dari Klien, Perincian Kebutuhan Penilaian Objek Pesanan Klien, Pemilihan Surveyor (Penilai Pelkasana), Pelaksanaan Penilaian Objek ke Lapangan, Pengecekan Kesesuaian Olahan Data, Pengiriman Laporan ke Klien. Selanjutnya penyusunan model proses bisnis utama yang telah dihasilkan dari metode *value shop analysis* direpresentasikan menggunakan notasi BPMN.
2. Berdasarkan evaluasi yang dilakukan menggunakan metode *Quality Evaluation Framework* (QEF) didapatkan 20 Quality Factor yang telah dipetakan pada 6 model proses bisnis yang telah dipetakan. Berdasarkan hasil penelitian dari 20 Quality Factor terdapat 4 Quality Factor yang tidak sesuai dengan target yang diinginkan oleh perusahaan. Adapun 4 Quality Factor tersebut adalah kode Q3 yaitu kecepatan penentuan harga penilaian objek (*Time to Access*), kode Q5 yaitu jumlah kerjasama/pesanan yang masuk ke KJPP Iskandar Aditya dan Rekan (*Throughput*), kode Q14 yaitu kecepatan dalam mengolah dan menganalisis hasilnya dalam spreadsheet (*Time to Access*), dan kode Q20 yaitu kecepatan pengarsipan dokumen (*Time to Access*).
3. Berdasarkan hasil analisis yang digunakan menggunakan metode *fishbone* diperoleh akar permasalahan pada kode Q3 yaitu terbatasnya teknologi, tidak adanya SOP yang jelas, penerimaan order yang masih dilakukan secara manual. Akar permasalahan pada kode Q5 yaitu kurangnya pemasaran/promosi dari perusahaan dan rendahnya ekonomi masyarakat. Pada kode Q14 akar permasalahannya adalah keterbatasan teknologi yang digunakan, keterbatasan skill untuk mengoperasikan komputer dan referensi data yang terbatas. Akar permasalahan untuk kode Q20 disebabkan oleh keterbatasan teknologi, tidak ada SOP yang jelas dan pengarsipan dokumen masih dilakukan secara manual

4. Berdasarkan hasil perbaikan proses bisnis yang digunakan menggunakan metode *Business Proses Improvement* diperoleh hasil perbaikan proses bisnis menggunakan teknik *streamlining*. Teknik *streamlining* yang digunakan untuk memberikan rekomendasi proses bisnis adalah *Upgrading, Standarization, Automation, Bureacracy Elimination, Value Added dan Duplicate Elimination*. Pada fase ini dihasilkan 3 proses bisnis baru hasil perbaikan yaitu proses Penerimaan Pesanan dari Klien, Penilaian Objek ke Lapangan dan Pengiriman Laporan kepada Klien yang direpresentasikan dalam bentuk notasi BPMN.
5. Setelah dilakukan proses simulasi untuk membandingkan antara proses bisnis lama dan proses bisnis rekomendasi, maka diperoleh hasil untuk Proses Bisnis Penerimaan Pesanan dari Klien yaitu mengalami peningkatan sebesar 92,68% dengan selisih waktu sebesar 10 hari 22 menit 33 detik. Untuk hasil Proses Bisnis Penilaian Objek ke Lapangan mengalami peningkatan sebesar 22,46% dengan selisih waktu sebesar 20 jam 54 menit 50 detik. Hasil simulasi Proses Bisnis Pengiriman Laporan ke Klien memiliki peningkatan 82,33% dengan selisih waktu sebesar 2 jam 33 menit 35 detik.

## 7.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan penulis pada KJPP Iskandar Aditya dan Rekan, terdapat beberapa saran yang dapat dipertimbangkan sebagai berikut:

1. Bagi penelitian selanjutnya, penelitian ini dapat diteruskan sampai simulasi *resources analysis* dan *calender analysis*.
2. Bagi penelitian selanjutnya, penelitian ini dapat diteruskan sampai tahap implementasi sistem, sehingga dapat terwujud sistem real untuk mengatasi masalah perusahaan

## DAFTAR PUSTAKA

- Bizagi, 2014. Bizagi BPM Suite Functional Description.
- Bizagi, 2016. *Bizagi Process Modeler User Guide*.
- Bonitasoft, 2015. Bonitasoft BPMN 7.0 Getting Started Tutorial. *Bonitasoft BPMN 7.0 Getting Started Tutorial*.
- Clara, L., 2017. Permodelan dan Evaluasi Proses Bisnis Menggunakan Metode *Quality Evaluation Framework (QEF)* (Studi Kasus: CV. Mulyo Tani Makmul). *Skripsi Filkom, Universitas Brawijaya*.
- Ghozi, D. L., 2016. *Pemodelan dan Evaluasi Proses Bisnis dengan Business Process Improvement (BPI) (Studi Kasus : Unit Pengembangan Karir dan Kewirausahaan Universitas Brawijaya)*. Malang : s.n.
- G. Damele, G. B. F. A. F. A. S. A., n.d. Process improvement through Root Cause Analysis. *Process improvement through Root Cause Analysis*.
- Hammer & Champy, 1993. Reengineering the Corporation: A Manifesto for Business Revolution, Harper Business.
- Harrington, J. H., 1991. *Business Process Improvement*. California: American Society for Quality Control. .
- Heidari Farideh & Loucopoulos Pericles, 2014. *Quality Evaluation Framework (QEF): Modeling and Evaluating Quality of Business Processes*. s.l.:International Journal of Accounting System.
- Jacqueline Corcoran & Ann Nichols-Casebolt, 2004. *Risk and Resilience Ecological Framework for Assessment and Goal Formulation*. s.l.:Child and Adolescent Social Work Journal.
- Latino, R. J., 2014. Adaption of the 5 Whys and Fishbone Tools to the PROACT Root Cause Analysis Logic Tree Approach. *Adaption of the 5 Whys and Fishbone Tools to the PROACT Root Cause Analysis Logic Tree Approach*.
- Rumaysha, I., 2017. Permodelan dan Evaluasi Proses Bisnis Menggunakan Metode *Quality Evaluation Framework (QEF)* (Studi Kasus: UD Honda II Kepanjen Ahass 06641). *Skripsi Filkom, Universitas Brawijaya*.
- Scarvada, A. T. B.-C. S. M. G. J. M. H. A. V. H., 2004. *A Review of the Causal Mapping Practice and Research Literature..* s.l.:econd World Conference on POM and 15th Annual POM Conference, Cancun, Mexico.
- Stabell, C. B. & Fjeldstad, Ø. D., 1998. Configuring Value For Competitive

Advantage : On Chains, Shops, and Networks. *Configuring Value For Competitive Advantage : On Chains, Shops, and Networks*, Volume 19, pp. 413-437.

Tague, N. R., 2005. *Quality ToolBox*. s.l.:ASQ Quality Press.

Ward, J. & Daniel, E., 2012. *Benefits Management: How to Increase the Business Value of Your IT Projects*. 2 ed. s.l.:Wiley.

Weske, M., 2012. *Business Process Management Concepts, Languages, Architectures*. s.l.:Springer Berlin Heidelberg.

